Office de la protection du consommateur

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011

Des consommateurs
responsables
et confiants
dans un marché
équilibré

Québec

Office de la protection du consommateur

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011

Des consommateurs
responsables
et confiants
dans un marché
équilibré

Le Rapport annuel de gestion 2010-2011 a été préparé par
l'Office de la protection du consommateur
400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450
Québec (Québec) G1K 8W4

Dépôt légal – 2011
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-62688-6 (document imprimé)
ISBN 978-2-550-62689-3 (PDF)
© Gouvernement du Québec, 2011

Dans le présent Rapport annuel de gestion, le masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le contexte s'y prête.

MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Jacques Chagnon
Président
Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office de la protection du consommateur pour la période allant du 1er avril 2010 au 31 mars 2011.

Le dépôt de ce rapport coïncide avec la célébration des 40 ans d'existence de l'Office. Depuis maintenant quatre décennies, l'Office contribue, par son action, à l'équilibre des rapports entre les consommateurs et les commerçants, ce qui se traduit par un impact non négligeable sur la prospérité économique du Québec. Cet anniversaire mérite donc d'être souligné.

Le Rapport annuel de gestion 2010-2011 fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 de l'Office ainsi que des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens. Il rend également compte des réalisations importantes de l'organisme et de l'utilisation qu'il fait des ressources mises à sa disposition.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre de la Justice,

Jean-Marc Fournier

Québec, septembre 2011

MESSAGE DES AUTORITÉS

Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de l'Office de la protection du consommateur pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2011.

Le Rapport annuel de gestion 2010-2011 rend compte des résultats atteints au regard des objectifs du Plan stratégique 2009-2013 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens de l'Office. Il fait également état de l'utilisation de ses ressources.

En vertu des règles relatives au principe d'imputabilité qui ont cours dans les ministères et les organismes publics du Québec, je déclare que le contenu du Rapport annuel de gestion 2010-2011 est sous ma responsabilité et que les données qui y sont présentées sont fiables, de même que les contrôles afférents. J'affirme également que ces données correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président,

Louis Borgeat

Louis Borgeat

Québec, juillet 2011

L'OFFICE EN UN COUP D'ŒIL

Mission

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application des lois sous sa responsabilité, informe, collectivement et individuellement, les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes; de plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

Vision

Des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré.

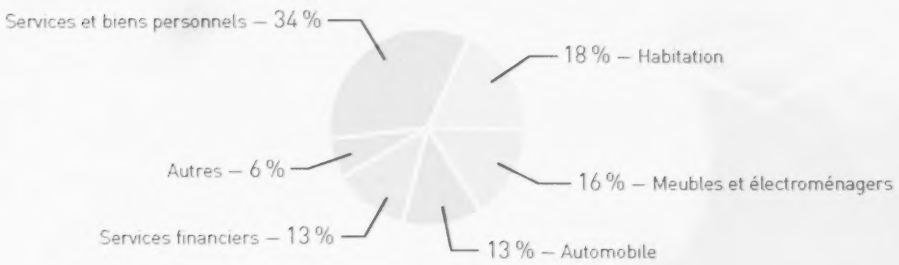
Lois sous la responsabilité de l'Office

- Loi sur la protection du consommateur;
- Loi sur les agents de voyages;
- Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture;
- Loi sur le recouvrement de certaines créances.

Répartition géographique des bureaux régionaux

2010-2011 EN CHIFFRES

3 639 plaintes de consommateurs traitées.

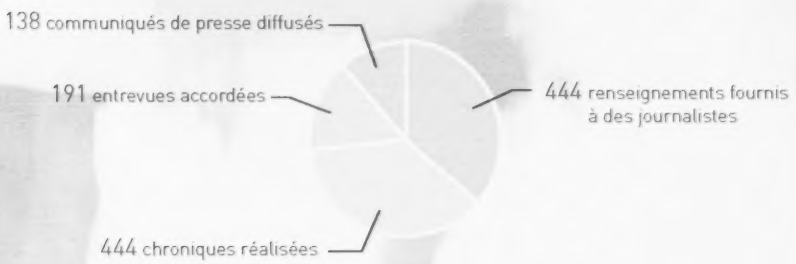


1 244 574
visites dans son site Web.

8,7 M$
de dépenses réelles.

99
personnes à l'emploi de l'Office au 31 mars 2011.

1 217 activités médiatiques effectuées.



171 353
demandes de renseignements et de soutien traitées.

1 093
activités de surveillance.

437
interventions juridiques et des amendes imposées pour une somme totale de 779 560 $.

3 142
titulaires de permis (droits perçus s'élevant à 1,1 M$).

Catégories	Nombre de titulaires	Droits perçus
Commerçant itinérant	1 102	281 260 $
Agent de voyages	1 090	652 387 $
Studio de santé	570	87 261 $
Exemption de compte en fiducie	149	53 302 $
Prêteur d'argent	122	18 583 $
Agent de recouvrement	87	12 978 $
Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	22	5 519 $

2 053
consommateurs indemnisés en vertu des protections financières offertes par l'Office, pour une somme totale de 1 858 719 $.

907
conciliations entreprises, dont près de la moitié se sont soldées par une entente entre le consommateur et le commerçant.

8 362
certificats de conseiller en voyages délivrés.

TABLE DES MATIÈRES

L'Office et le comité de gestion 11

Message du président 13

Faits saillants en 2010-2011 14

CHAPITRE 1 — RÉSULTATS 17

SOMMAIRE – RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 18

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 21

ENJEU 1 – Des relations commerciales plus équitables 21

ENJEU 2 – Des consommateurs mieux informés 27

ENJEU 3 – Un organisme modernisé 31

SOMMAIRE — RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 36

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 38

CHAPITRE 2 — RESSOURCES 43

PERSONNEL DE L'OFFICE 44

RESSOURCES FINANCIÈRES 46

RESSOURCES INFORMATIONNELLES 48

RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS 49

ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES 50

CHAPITRE 3 — EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 51

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 52

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 52

DÉVELOPPEMENT DURABLE 55

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF 58

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION 58

BONIS AU RENDEMENT 60

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 60

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS 60

ANNEXES 61

L'OFFICE ET LE COMITÉ DE GESTION

Organigramme de l'Office au 31 mars 2011

L'annexe I présente
l'organigramme détaillé.

Composition de l'Office

Madame Hind Sergieh, présidente
Groupe Sergieh inc.

Madame Thérèse Richer, directrice générale
Mouvement d'information et d'entraide dans la lutte contre le sida à Québec

Monsieur Christian Fortin, conseiller en sécurité financière
Desjardins sécurité financière

Monsieur Louis Borgeat, président
Office de la protection du consommateur

Monsieur Pierre Couture, président
Agence de promotion et de gestion PCDV inc.

Madame Jocelyne Lévesque, responsable de la formation pratique
Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation de l'Université Laval

Monsieur René Rheault, consultant bénévole en relations industrielles et en consommation

Madame Renée Condé-Icart, retraitée, directrice générale du Centre de la petite enfance Arni Soleil, de 1977 à 2005
M[me] Condé-Icart n'est plus membre de l'Office depuis le 27 janvier 2011

Comité de gestion

Me André Allard, directeur des affaires juridiques
Monsieur Gary Frost, directeur des services aux consommateurs
Monsieur Louis Borgeat, président de l'Office de la protection du consommateur
Monsieur Gilles Angers, secrétaire général
Monsieur Jorge Passalacqua, directeur de la planification et des communications

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Cette année, en ce 40e anniversaire de la création de l'Office et de l'adoption de la Loi sur la protection du consommateur, de grands projets ont été réalisés tant sur le plan de la révision des lois sous notre responsabilité que sur celui de l'information donnée aux consommateurs.

L'année 2010-2011 vient concrétiser la phase II de la révision des lois sous la responsabilité de l'Office avec l'entrée en vigueur, le 30 juin 2010, de nouvelles dispositions législatives, apportant aux consommateurs une meilleure protection en ce qui concerne la vente d'une garantie supplémentaire, le prix tout inclus, les cartes prépayées et le domaine des télécommunications.

En rapport avec ces nouvelles dispositions, l'Office a déployé deux programmes de surveillance; d'une part, un programme s'adressant à diverses compagnies aériennes afin de vérifier le respect de l'exigence qui consiste à indiquer le prix tout inclus et, d'autre part, un vaste programme de surveillance de l'Office visant plus d'une centaine de détaillants à travers le Québec. Ce deuxième programme avait pour but de vérifier si, au moment de la vente d'une garantie supplémentaire, ces commerçants respectent l'obligation d'informer le client à propos de la garantie légale.

Une autre des principales réalisations de l'Office est, sans aucun doute, la publication du *Guide pratique du consommateur*, un outil d'information conçu en partenariat avec Les Éditions Protégez-Vous et Éducaloi. En utilisant des termes clairs et simples, ce guide informe le public à propos de ses droits et recours dans plusieurs secteurs du marché de la consommation.

J'aimerais également mettre en évidence la diffusion de deux nouvelles trousses d'information à l'intention des consommateurs aux prises avec un litige les opposant à un commerçant. Ces trousses expliquent, pas à pas, la démarche à suivre afin de régler le litige.

L'instauration d'une certification pour les conseillers en voyages a été un autre moment important pour l'organisation au cours de l'année 2010-2011. Cette certification donnera au consommateur la garantie que les connaissances de son conseiller en ce qui concerne la réglementation en vigueur dans le secteur du voyage auront été évaluées par un examen. La délivrance de certificats par l'Office contribue aussi à la professionnalisation de la fonction d'agent de voyages. Qui plus est, conformément aux orientations gouvernementales en matière de gouvernement en ligne, un guichet unique sous forme de prestation électronique de services a été mis au point afin que le processus de certification puisse être complété de façon autonome dans le site Web de l'Office.

En conséquence de tout ce qui précède, je dépose avec une grande fierté le Rapport annuel de gestion 2010-2011 de l'Office de la protection du consommateur. Les résultats qui y sont présentés contribuent à la concrétisation de la vision de l'organisation : des consommateurs responsables et confiants dans un marché équilibré.

Le président,

Louis Borgeat

Louis Borgeat

FAITS SAILLANTS 2010-2011

Correction de nombreuses iniquités dans le marché de la consommation

- Entrée en vigueur, le 30 juin 2010, du projet de loi n° 60 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives introduisant des règles qui encadrent, notamment, la publicité sur les prix, les cartes prépayées et le secteur des télécommunications. Il s'agissait de la phase II de la révision des lois sous la responsabilité de l'Office.
- Préparation en cours d'une troisième phase de révision législative abordant les problématiques du surendettement et des iniquités dans le secteur du crédit à la consommation. Actualisation d'une section complète de la Loi sur la protection du consommateur encadrant les contrats de crédit, qui date de 1978.

Déploiement d'un programme de surveillance dans le secteur de la vente de garantie supplémentaire

- Visite de nombreux commerces de détail afin de vérifier l'application d'une nouvelle disposition obligeant le vendeur à informer le consommateur de l'existence d'une garantie légale lorsqu'il lui propose d'acheter une garantie supplémentaire.

Actions entreprises pour corriger les pratiques publicitaires de certains transporteurs aériens

- Interventions de l'Office auprès de divers transporteurs aériens pour modifier le contenu de leurs publicités afin de rendre celles-ci conformes aux nouvelles dispositions de la loi à l'égard du prix tout inclus.

Instauration d'une certification pour les conseillers en voyages

- Obligation, pour tous les agents de voyages québécois, d'être titulaires d'un certificat délivré par l'Office et de se soumettre à un examen portant sur les dispositions de la Loi sur les agents de voyages et de son règlement d'application.
- Introduction d'une prestation électronique de services permettant aux conseillers en voyages du Québec de faire une demande de certificat et de verser un paiement en ligne, de même que de gérer leur dossier. Insertion, dans le site Web de l'Office, d'un moteur de recherche permettant aux consommateurs de vérifier si un conseiller est titulaire d'un certificat.
- Collaboration en cours avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec en vue de la préparation d'un manuel d'étude et de l'examen obligatoire.

Élaboration et diffusion de trousses d'information à l'intention des consommateurs

- Élaboration, par l'Office, et diffusion, à des consommateurs ciblés, de trousses d'information sensibilisant ces derniers à l'égard de la démarche à suivre pour régler deux types de litiges qui surviennent fréquemment avec les commerçants.
- Insertion d'un modèle de mise en demeure dans chacune des trousses.

Poursuite des actions relatives au dossier de la publicité à but commercial destinée aux enfants

- Analyse de seize publicités ayant mené à dix enquêtes et à l'envoi de sept mises en demeure de nature pénale.
- Mise à jour en cours du *Guide d'application des articles de la loi concernant la publicité à but commercial destinée aux moins de treize ans*. Le guide s'adresse aux milieux de la publicité et du droit ainsi qu'aux décideurs du milieu de l'éducation et des services de garde.
- Élaboration en cours d'un guide d'activités à l'intention des enseignants du primaire et portant sur la publicité destinée aux enfants.

Lancement et distribution du *Guide pratique du consommateur*

- Élaboration du *Guide pratique du consommateur* en partenariat avec Les Éditions Protégez-Vous et Éducaloi. En langage clair et simple, ce guide présente les principaux droits et obligations des consommateurs québécois.
- Prise en considération, dans le contenu du guide, des plus récents changements apportés à la Loi sur la protection du consommateur et à la Loi sur les agents de voyage en vigueur depuis juin 2010.

CHAPITRE 1
RÉSULTATS

SOMMAIRE — RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 18

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013 21

ENJEU 1 - Des relations commerciales plus équitables 21

ENJEU 2 - Des consommateurs mieux informés 27

ENJEU 3 - Un organisme modernisé 31

SOMMAIRE — RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 36

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 38

SOMMAIRE
RÉSULTATS LIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

OBJECTIF	RÉSULTAT AU 31 MARS 2011	PAGE
LA PROTECTION LÉGISLATIVE		
1.1- Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants		
a. Avant chaque étape de révision législative, évaluation réalisée du niveau d'importance des déséquilibres et des solutions potentielles	Réalisé (phase II) Réalisé (phase III)	21
b. Évaluation réalisée de l'impact économique des solutions potentielles	Réalisé (phase II) Réalisé (phase III)	21
c. Nombre de solutions appliquées	13 solutions (phase II)	22
LA PROTECTION FINANCIÈRE		
1.2- Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate		
a. Évaluation réalisée de la protection financière dans au moins trois secteurs d'ici le 31 mars 2011	Réalisé	22
b. Ajustement réalisé de la protection financière dans les secteurs ciblés d'ici le 31 mars 2012	Réalisé dans un secteur	23
LA SURVEILLANCE		
2.1- Rehausser le niveau de respect des lois		
a. Niveau de respect mesuré pour les aspects ciblés des lois d'ici le 31 mars 2011	Mesuré dans 3 secteurs	23
b. Répartition régionale du volume d'inspections équivalant à la répartition régionale du PIB	À venir	–
c. Objectifs chiffrés formulés au 31 mars 2011	À venir	–
d. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2013	À venir	–
2.2- Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires		
Nombre de mesures améliorant l'accès aux recours judiciaires mises en place d'ici le 31 mars 2011	Deux mesures mises en place	24
LA PRÉVENTION		
2.3- Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office		
D'ici le 31 mars 2011, 66 % des ETC des bureaux régionaux consacrés à la réalisation d'activités régionales	41 %	24
2.4- Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats		
a. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance diffusés à partir du 1er avril 2010	À venir	25
b. Résultats globaux et régionaux des programmes d'inspection diffusés auprès des commerçants des secteurs visés à partir du 1er avril 2010	À venir	–
c. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance disponibles annuellement sur le site Internet de l'Office à partir du 1er avril 2010	À venir	–
2.5- Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation		
Système de vérification des compétences des agents/conseillers/vendeurs en relation avec la clientèle instauré dans au moins deux secteurs	En implantation dans le secteur du voyage	26
L'INFORMATION INDIVIDUELLE		
3.1- Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes		
a. Variation annuelle du volume de demandes de renseignements traitées d'au plus 10 % d'ici le 31 mars 2013	Diminution de 4 % entre 2009-2010 et 2010-2011	27
b. Niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques (renseignements et plaintes) égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM	82 % (mars 2010)	28

OBJECTIF	RÉSULTAT AU 31 MARS 2011	PAGE
L'INFORMATION COLLECTIVE		
3.2- Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs		
a. Proportion accrue de consommateurs trouvant réponse à leur question dans Internet exclusivement	À venir	28
b. Niveau de satisfaction global relatif au site égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM-Web	77 % (mars 2010)	28
3.3- Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable		
Information regroupée dans Internet par l'Office et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012	À venir	29
L'INFORMATION CIBLÉE		
3.4- Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables		
a. Jeunes des ordres d'enseignement primaire et secondaire : 100 000 élèves rejoints par les outils éducatifs, dont 20 000 par les outils abordant la consommation responsable, d'ici le 31 mars 2013	À venir	29
b. Aînés : d'ici le 31 mars 2013, au moins 2 projets d'information collective réalisés	Un projet réalisé	30
c. Immigrants récents : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés	À venir	30
LA GOUVERNE		
4.1- Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi		
a. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à la surveillance d'application des lois doublée d'ici le 31 mars 2011	12,9 % (cible : 20,9 %)	31
b. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à l'information collective augmentée de 25 % d'ici le 31 mars 2012	8,9 % (cible : 11,5 %)	32
4.2- Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification		
a. Coût de l'ensemble des permis déterminé en fonction d'un calcul de coût de revient d'ici le 31 mars 2012	Réalisé pour un permis En cours pour 5 permis	32
b. Revenus supplémentaires conservés et alloués aux mandats de surveillance et d'information collective	À venir	–
4.3- Améliorer l'efficience et l'impact des interventions		
a. Système permanent d'analyse et de révision des processus clientèle implanté d'ici le 31 mars 2010	Système implanté	33
b. Système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques implanté d'ici le 31 mars 2010, notamment en matière de surveillance et d'information collective	Système implanté	33
LES RESSOURCES HUMAINES		
4.4- Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances		
a. Sondage sur le climat organisationnel réalisé et objectifs chiffrés fixés au 31 mars 2010	Sondage réalisé	33
b. Nombre de mesures déployées visant l'amélioration de la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances	Seize mesures en déploiement	34
c. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2012	À venir	–
LA CONCERTATION		
4.5- Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques		
a. Organismes destinés à protéger les consommateurs : structure formelle de collaboration proposée d'ici le 31 mars 2011 et deux colloques organisés en collaboration d'ici le 31 mars 2013	Structure de collaboration en développement Deux colloques organisés	34
b. Organismes publics œuvrant en consommation : forum réunissant ces organismes créé et première réunion tenue d'ici le 31 mars 2010	Forum créé et 3 réunions tenues	35
c. Chercheurs spécialisés en consommation : nombre de collaborations en recherche et en formation	Cinq collaborations majeures	35

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2013

ENJEU 1

DES RELATIONS COMMERCIALES PLUS ÉQUITABLES

Les quatre lois sous la responsabilité de l'Office ont été adoptées dans les années allant de 1971 à 1987 (voir l'annexe II). En plus d'établir les règles du jeu en matière contractuelle et publicitaire touchant plusieurs dizaines de milliers de commerçants au Québec, ces lois prévoient certains mécanismes de protection financière pour les consommateurs. Or, depuis 40 ans, le marché de la consommation, au Québec comme à l'étranger, a subi de multiples transformations. Afin de s'y adapter, l'Office s'est engagé dans un important chantier de modernisation de cet encadrement législatif.

L'Office continue de corriger les iniquités du marché de la consommation en participant à l'adaptation du cadre législatif sous sa surveillance. Par ses études, ses analyses et ses consultations, l'Office cible les secteurs où une intervention législative bénéficiera le plus au rétablissement de l'équilibre consommateurs-commerçants. Entre autres choses, la correction de certaines de ces iniquités par le législateur assurera une meilleure protection, sur le plan financier, dans les secteurs du marché considérés comme les plus à risque.

Ensuite, par le déploiement de multiples interventions en matière de surveillance, l'Office s'efforce de faire respecter l'ensemble des lois sous sa responsabilité. Puisque son mandat de surveillance est large et complexe, l'organisation a élaboré, en 2010-2011, un cadre de référence lui permettant de mieux exercer son rôle en la matière. Sous forme de schéma, cet outil permettra, à l'avenir, de mieux orienter la concrétisation de cet important mandat de l'Office. Il peut être consulté en annexe XI.

ORIENTATION I

Corriger les iniquités du marché de la consommation

AXE : LA PROTECTION LÉGISLATIVE	
Objectif 1.1 – Apporter des solutions aux déséquilibres consommateurs-commerçants	a. Avant chaque étape de révision législative, évaluation réalisée du niveau d'importance des déséquilibres et des solutions potentielles b. Évaluation réalisée de l'impact économique des solutions potentielles c. Nombre de solutions appliquées

Pour la phase III de la modernisation des lois sous sa responsabilité, l'Office a évalué le niveau d'importance des déséquilibres et l'impact, sur le plan économique, des solutions préconisées

En 2007-2008, l'Office a achevé les travaux de la phase I de la modernisation des lois sous sa responsabilité par l'adoption du projet de loi n° 48 introduisant un nouveau cadre pour les contrats conclus à distance, notamment dans le Web.

Par la suite, les travaux de la phase II de cette modernisation ont mené, le 2 décembre 2009, à l'adoption du projet de loi n° 60 modifiant la Loi sur la protection du consommateur et d'autres dispositions législatives. En majorité, les dispositions de ce projet de loi, lesquelles ont été présentées dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010, sont entrées en vigueur le 30 juin 2010.

Le processus de révision législative s'est poursuivi en 2010-2011. L'Office a soumis, au ministre de la Justice, de nouvelles propositions de modifications à la Loi sur la protection du consommateur, principalement à l'égard des dispositions touchant le crédit et le surendettement des consommateurs. Ces propositions ont été soumises à la suite de la consultation menée auprès de nombreux acteurs du marché de la consommation, dont les associations de consommateurs, les chercheurs spécialisés en consommation et les représentants de l'industrie. Ces consultations, de même que l'analyse des plaintes des consommateurs, ont permis à l'Office de cerner les plus importants déséquilibres du marché afin de trouver des solutions mieux adaptées. L'Office a également mandaté une firme d'experts-comptables pour évaluer l'impact de ces solutions sur le plan économique.

Plusieurs solutions aux iniquités du marché de la consommation ont été préparées et soumises au ministre en 2010-2011

En 2009-2010, l'entrée en vigueur des modifications législatives découlant de la phase II a apporté treize solutions à des déséquilibres importants du marché de la consommation. En 2010-2011, les travaux de la phase III de la refonte des lois sous la responsabilité de l'Office se sont poursuivis.

ORIENTATION 1 — CORRIGER LES INIQUITÉS DU MARCHÉ DE LA CONSOMMATION	
AXE : LA PROTECTION FINANCIÈRE	
Objectif 1.2 – Assurer aux consommateurs une protection financière adéquate	a. Évaluation réalisée de la protection financière dans au moins trois secteurs d'ici le 31 mars 2011 b. Ajustement réalisé de la protection financière dans les secteurs ciblés d'ici le 31 mars 2012

L'Office a entamé une évaluation de la protection des consommateurs, sur le plan financier, dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture

L'Office délivre des permis à des commerçants de six secteurs d'activités commerciales, en plus de délivrer des exemptions à certaines dispositions de la Loi sur la protection du consommateur (se reporter à l'annexe III). À l'exception de celui du secteur du prêt d'argent, un mécanisme de protection des consommateurs, sur le plan financier, lequel se fait sous forme de cautionnement, de fonds d'indemnisation, ou des deux à la fois, est relié à chacune de ces catégories de permis. Ces mécanismes rendent possible l'indemnisation des consommateurs dans certaines situations. Dans de nombreux secteurs, les paramètres des protections sur le plan financier n'ont pas été réévalués depuis plusieurs années. Par conséquent, le degré de protection sur le plan financier ne correspond plus, bien souvent, aux besoins actuels. De 2008-2009 à 2009-2010, les évaluations faites par l'Office dans les secteurs du commerce itinérant, des studios de santé et du voyage ont démontré que ces mécanismes de protection financière devaient être revus.

Par ailleurs, l'Office a créé une table de concertation dans le secteur de la vente d'arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Présidée par l'Office, cette table est composée de représentants de l'industrie et des associations de consommateurs. De façon générale, son mandat consiste à évaluer l'actualité des dispositions actuelles de la Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture. Les membres de la table devront donc évaluer le degré de la protection sur le plan financier que prévoit la loi dans ce secteur. La première rencontre de la table de concertation s'est tenue en mars 2011.

Divers ajustements aux protections sur le plan financier ont été étudiés en 2010-2011

En 2009-2010, des ajustements importants ayant pour but de renforcer la protection, sur le plan financier, offerte par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages ont été faits. Au cours de l'année 2010-2011, les travaux en cours dans les autres secteurs se sont poursuivis. Les propositions relatives à l'ajustement législatif et qui découleront, soit des travaux de la table de concertation dans le domaine funéraire, soit des évaluations faites préalablement dans les secteurs du commerce itinérant et des studios de santé, seront présentées au cours d'une quatrième phase de la refonte des lois sous la responsabilité de l'Office, laquelle refonte a, pour fil conducteur, la protection des consommateurs sur le plan financier.

ORIENTATION II

Améliorer le respect des lois sous la responsabilité de l'Office

AXE : LA SURVEILLANCE	
Objectif 2.1 – Rehausser le niveau de respect des lois	a. Niveau de respect mesuré pour les aspects ciblés des lois d'ici le 31 mars 2011 b. Répartition régionale du volume d'inspections équivalant à la répartition régionale du PIB c. Objectifs chiffrés formulés au 31 mars 2011 d. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2013

Un programme de surveillance a mesuré le niveau atteint dans le respect de certains aspects de la Loi sur la protection du consommateur

En 2010-2011, le personnel de l'Office a accompli 1 093 activités de surveillance. L'annexe IV présente des statistiques relatives aux activités de surveillance accomplies par l'Office, lesquelles activités découlent de l'analyse de plaintes et de dénonciations provenant de plusieurs sources ou, encore, de programmes de surveillance. Dans la planification de certains de ces programmes, l'Office cible, particulièrement, certains commerçants d'un secteur d'activité précis parce qu'il les soupçonne de commettre des infractions aux lois sous sa responsabilité. D'autres programmes sont organisés de manière à sélectionner, aléatoirement, les commerçants visés. Ces derniers programmes ont pour but de mesurer, souvent à l'échelle du Québec, le niveau de respect de certaines dispositions des lois. Le tableau suivant présente brièvement le programme de surveillance de type aléatoire réalisé par l'Office en 2010-2011.

PROGRAMME DE SURVEILLANCE DE TYPE ALÉATOIRE	OBJET DE LA SURVEILLANCE	NIVEAU DE RESPECT DES LOIS
Divulgation d'information en rapport avec la vente d'une garantie supplémentaire.	Surveiller l'application des dispositions de la Loi sur la protection du consommateur entrées en vigueur le 30 juin 2010 et obligeant les détaillants, qui offrent une garantie supplémentaire, à informer le consommateur à propos de l'existence de la garantie légale.	À la suite de 141 visites chez des détaillants de dix régions administratives québécoises, l'Office a constaté que le niveau de respect des dispositions vérifiées était de 40 % (57 commerçants sont conformes). Les dispositions vérifiées n'étaient en vigueur que depuis quelques mois, soit depuis le 30 juin 2010. Le programme avait donc pour premier but de sensibiliser les commerçants à ces nouvelles mesures.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA SURVEILLANCE	
Objectif 2.2 – Faciliter l'accès des consommateurs aux recours judiciaires	Nombre de mesures améliorant l'accès aux recours judiciaires mises en place d'ici le 31 mars 2011

Une trousse d'information destinée aux consommateurs qui éprouvent un problème avec un commerçant a été développée

Plusieurs dispositions de Loi sur la protection du consommateur offrent la possibilité aux consommateurs d'exercer des recours judiciaires contre des commerçants. Toutefois, de nombreux consommateurs sont réticents à faire valoir leurs droits et à entreprendre des démarches, puisqu'ils considèrent que celles-ci sont longues, onéreuses et complexes. En 2009-2010, dans la foulée de la phase II de la révision des lois sous la responsabilité de l'Office, le gouvernement a introduit de nouvelles dispositions permettant aux organismes de protection des consommateurs d'utiliser le recours en injonction envers un commerçant. Cette mesure améliore significativement l'accès collectif des consommateurs aux recours judiciaires.

Toujours à la poursuite de l'atteinte de l'objectif 2.2, l'Office a développé en 2010-2011, deux trousses d'information portant sur deux recours importants des consommateurs en vertu de la Loi sur la protection du consommateur. Distribuées par la Direction des services aux consommateurs depuis mars 2011, ces trousses présentent, étape par étape, la démarche à suivre pour régler un problème avec un commerçant, et ce, à partir de la négociation jusqu'aux démarches à la Cour des petites créances. Les articles de loi pertinents par rapport au problème du consommateur y sont également présentés. À la suite des résultats obtenus par une évaluation de la satisfaction des consommateurs ayant utilisé ces trousses, des travaux sont prévus en 2011-2012 dans le but d'en bonifier le contenu. De plus, l'Office prépare actuellement un parcours personnalisé Web qui permettra aux consommateurs d'avoir accès en service libre à ces trousses, c'est-à-dire sans devoir joindre un agent par téléphone.

Parallèlement, l'Office travaille actuellement à la création d'un réseau de partenaires de soutien aux consommateurs. L'objectif de ce projet consiste à établir, partout au Québec, un partenariat durable entre l'Office et des organismes partenaires afin d'offrir des services de soutien et d'assistance aux consommateurs dans l'exercice de leurs recours judiciaires. Les coordonnées de ces partenaires feront partie des renseignements qui bonifieront le contenu des trousses d'information remises aux consommateurs.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.3 – Accroître l'impact local des bureaux régionaux de l'Office	D'ici le 31 mars 2011, 66 % des équivalents temps complet (ETC) des bureaux régionaux consacrés à la réalisation d'activités régionales

En 2010-2011, 41 % des activités accomplies dans les bureaux régionaux ont eu une portée régionale

Les agents des onze bureaux régionaux de l'Office sont affectés à l'accomplissement de diverses activités, soit la réponse aux demandes de renseignements faites par les consommateurs, le traitement des plaintes, l'information et l'éducation, ainsi que la surveillance de l'application des lois. Toutefois, à l'échelle régionale, ces activités n'ont pas toutes la même valeur ajoutée.

Parmi les activités qui, à l'échelle régionale, sont à faible valeur ajoutée, on trouve la réponse téléphonique aux demandes de renseignements qui proviennent de toutes les régions du Québec et qui sont traitées dans l'ordre de leur réception par n'importe lequel des agents des onze bureaux régionaux. À l'inverse, le traitement des plaintes des consommateurs, de même que les activités de surveillance, d'information collective et d'éducation

sont des activités qui, lorsqu'elles sont accomplies localement, permettent de tirer avantage de la présence de l'Office à l'échelle régionale. En effet, la présence d'agents en région est un atout pour mieux protéger les consommateurs puisque ces derniers sont au fait des particularités du marché de leur région.

Ainsi, l'Office veut faire en sorte qu'au moins les deux tiers des activités accomplies par le personnel de ses onze bureaux aient des répercussions immédiates dans leur région. Depuis 2008-2009, les activités à portée régionale ont déjà augmenté de 8 %. En 2010-2011, un changement important au processus de traitement des plaintes des consommateurs a été instauré, soit l'introduction des trousses d'information présentées dans l'objectif 2.2. Un des principaux objectifs de cette révision de processus est de permettre aux agents de consacrer davantage de temps aux activités à portée collective ayant une plus grande valeur ajoutée à l'échelle régionale, soit la surveillance, l'information collective et l'éducation.

Efforts consacrés aux activités régionales dans les bureaux régionaux

		ETC CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS RÉGIONALES		
ACTIVITÉ	VALEUR AJOUTÉE À L'ÉCHELLE RÉGIONALE	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Traitement des appels	Marginale	–	–	–
Traitement des plaintes	Plaintes déposées par les consommateurs de la même région	7,20	7,65	7,28
Activités de surveillance, d'information collective et d'éducation	Activités ciblant des commerçants et les activités accomplies dans la même région	0,65	0,56	1,78
Autres tâches		0,64	0,59	0,58
Total des ETC consacrés aux activités régionales		8,49	8,80	9,64
Total des ETC des onze bureaux régionaux		25,71	23,43	23,30
Pourcentage des ETC consacrés aux activités régionales		33 %	38 %	41 %

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.4 – Augmenter la notoriété des activités de surveillance et de leurs résultats	a. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance diffusés à partir du 1er avril 2010 b. Résultats globaux et régionaux des programmes d'inspection diffusés auprès des commerçants des secteurs visés à partir du 1er avril 2010 c. Résultats globaux et régionaux des activités de surveillance disponibles annuellement sur le site Internet de l'Office à partir du 1er avril 2010

À partir de 2011-2012, l'Office diffusera les résultats obtenus dans certains de ses programmes de surveillance

L'Office a fait de ses mandats de surveillance et d'information collective ses deux grandes priorités stratégiques. Ces mandats représentent des moyens privilégiés d'intervention préventive. Grâce à une approche globale orientée vers la prévention, l'Office cherche à maximiser l'impact de chacune de ses interventions.

Les activités de surveillance ont d'abord une visée curative, celle de corriger ou de sanctionner les infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office. De plus, elles ont une portée individuelle, puisque, généralement, elles ciblent un commerçant à la fois. La diffusion, à grande échelle, des constats, des tendances et des recommandations découlant de l'ensemble des activités de surveillance faites par l'Office au cours d'une année permettra d'ajouter une valeur préventive à l'exercice. Cette mesure aura pour effet de sensibiliser, autant les consommateurs que les commerçants, aux principales problématiques du marché de la consommation de même qu'aux sanctions auxquelles ils s'exposent dans les cas où ils ne les respectent pas.

À partir de 2011-2012, le bilan de certains programmes de surveillance sera diffusé largement, tant à l'échelle nationale qu'à l'échelle régionale. Ce bilan fera état, particulièrement, des programmes de surveillance déployés dans certains secteurs, en guise de réponse à des pratiques de commerce considérées comme plus risquées pour un grand nombre de consommateurs. Cet objectif qui vise une plus grande diffusion des activités de surveillance est également pris en considération dans le contexte de la refonte du site Web de l'Office, laquelle est en cours.

ORIENTATION II — AMÉLIORER LE RESPECT DES LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE	
AXE : LA PRÉVENTION	
Objectif 2.5 – Favoriser la mise en place d'un processus de qualification professionnelle dans certains secteurs de consommation	Système de vérification des compétences des agents/conseillers/vendeurs en relation avec la clientèle instauré dans au moins deux secteurs

Au 31 mars, 8 362 conseillers en voyages étaient titulaires d'un certificat délivré par l'Office

Dans la foulée de la phase II de la révision des lois sous la responsabilité de l'Office, l'obligation pour tout conseiller en voyages d'être titulaire d'un certificat a été introduite. Ce certificat devra être reconduit annuellement et, à partir du 1er juillet 2012, il ne pourra être délivré ou reconduit qu'à la suite de la réussite d'un examen portant sur la législation applicable dans le secteur du voyage. Entrées en vigueur le 30 juin 2010, ces modifications ont pour but d'améliorer la protection du public au moyen d'un contrôle des compétences des conseillers. L'Office travaille actuellement, en partenariat avec l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ), à la préparation de l'examen et à la rédaction d'un manuel d'étude. L'Office prévoit mettre en place l'examen au cours de l'hiver 2012.

Afin de faciliter l'inscription des conseillers, le paiement du certificat ou la mise à jour de l'information contenue dans leur dossier, l'Office a mis en place un guichet unique sous la forme d'une prestation électronique de service. Cette façon de faire allège, d'une part, le fardeau administratif pour les conseillers et, d'autre part, celui du Service des permis de l'Office. Cette prestation électronique de service intègre le Service québécois d'authentification gouvernementale (ClicSÉQUR Entreprises) de même que le module de paiement par carte de crédit du ministère des Finances du Québec.

ENJEU 2

DES CONSOMMATEURS MIEUX INFORMÉS

Un marché de la consommation véritablement équilibré ne peut évoluer sans le concours de consommateurs responsables et confiants. La connaissance des règles qui régissent la consommation, particulièrement celles ayant trait aux droits des consommateurs, ainsi qu'à leurs obligations et à leurs recours, est essentielle. Afin d'informer et de responsabiliser les consommateurs, l'Office mise sur l'information collective (le Web, les interventions médiatiques, les campagnes de sensibilisation), sur l'information individuelle (les renseignements et les plaintes), ainsi que sur l'information ciblant des groupes de personnes considérés comme plus vulnérables (les jeunes, les aînés, les immigrants récents).

Les consommateurs sont les premiers artisans de leur protection. D'une part, dans une perspective de prévention, l'Office compte aiguiser chez eux les réflexes propres à des consommateurs avertis. D'autre part, lorsqu'un litige survient, il les outillera le plus efficacement possible dans l'exercice de leurs recours. Le site Web de l'Office sera l'un des pivots de cette stratégie. En 2010-2011, l'Office a préparé un cadre de référence afin de bien départager toutes les implications de son mandat d'information, comme il l'a fait aussi en matière de surveillance. Sous forme de schéma, cet outil permet de mieux orienter la concrétisation de cet important mandat de l'Office; il peut être consulté en annexe XI.

ORIENTATION III

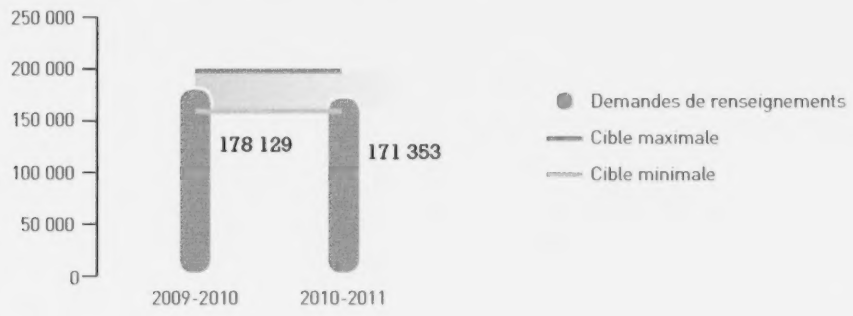
Renforcer la capacité des consommateurs à faire valoir leurs droits et à respecter leurs obligations

AXE : L'INFORMATION INDIVIDUELLE	
Objectif 3.1 – Maintenir une capacité adéquate de traitement des demandes de renseignements et des plaintes	a. Variation annuelle du volume de demandes de renseignements traitées d'au plus 10 % d'ici le 31 mars 2013 b. Niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques (renseignements et plaintes) égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'Outil québécois de mesure (OQM)

Demandes de renseignements – L'Office a traité 171 353 demandes de renseignements et de soutien, soit 4 % de moins qu'en 2009-2010

Puisque le traitement individuel des demandes de renseignements demeure une activité essentielle du mandat d'information, il importe que les changements en cours au sein de l'Office soient graduels, c'est-à-dire que la variation de la capacité de traitement des demandes de renseignements soit inférieure ou égale à 10 % annuellement. Pour l'année 2010-2011, avec une diminution de 4 % du nombre de demandes traitées, cette limite n'a pas été dépassée.

Demandes de renseignements et de soutien traitées



Satisfaction à l'égard des services téléphoniques – Le niveau de satisfaction global des usagers du service est de 82 %

Un sondage sur la satisfaction des usagers ayant utilisé les services téléphoniques de l'Office a été fait en mars 2010. Le niveau de satisfaction globale des consommateurs à l'égard de la réponse reçue en utilisant le service téléphonique, mesuré avec l'Outil québécois de mesure (OQM), est de 82 % (marge d'erreur maximale de 4 %), ce qui se rapproche de l'objectif fixé à 85 %. L'OQM est un instrument de mesure standardisé de la qualité de service et de la satisfaction des usagers; il a été mis au point par le Secrétariat du Conseil du trésor, avec la collaboration de nombreux spécialistes.

Le sondage permet également de déterminer les dimensions de la qualité perçue qui influencent le plus la satisfaction globale des citoyens à l'égard des services qu'ils ont reçus. D'ici 2013, il est prévu d'effectuer une deuxième mesure du niveau de satisfaction des usagers des services, afin de vérifier l'évolution de la situation à cet égard. Actuellement, l'Office déploie un programme d'assurance qualité. Ses effets devraient contribuer à l'atteinte de l'objectif fixé.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE	
Objectif 3.2 – Faire du site Internet un outil de responsabilisation des consommateurs	a. Proportion accrue de consommateurs trouvant réponse à leur question dans Internet exclusivement b. Niveau de satisfaction global relatif au site égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'OQM-Web

Selon un sondage mené par l'Office, 39 % des consommateurs ont trouvé réponse à leurs questions uniquement à l'aide du site Web de l'Office

L'Office veut que son site Web devienne un outil d'information privilégié à l'intention des consommateurs québécois afin qu'ils y trouvent une information complète, claire et compréhensible. Ainsi, ils pourront mieux faire valoir leurs droits auprès des commerçants et mieux connaître leurs obligations. Un sondage mené au printemps 2010 dans le site Web de l'Office a permis d'établir que 39 % de ses visiteurs avaient trouvé réponse à leur question uniquement en consultant le site Web. Ces personnes n'avaient pas téléphoné à l'Office au préalable et elles ne prévoyaient pas le faire non plus à la suite de leur visite. Des améliorations au site Web actuel ont pour but de faire augmenter cette proportion qui sera mesurée de nouveau en 2012. À titre indicatif, le site Web de l'Office a reçu 1,2 million de visites en 2010-2011.

Satisfaction à l'égard des services en ligne – Le niveau de satisfaction global des internautes est de 78 %

Une première démarche d'évaluation de la satisfaction des internautes, effectuée à l'aide de l'OQM-Web, a été entreprise à la fin de l'année financière 2009-2010. Les premiers résultats démontrent que les usagers du site Web apprécient ce service puisqu'ils en sont satisfaits à 78 % (marge d'erreur maximale de 4 %), tout en souhaitant que des améliorations y soient apportées afin qu'il réponde davantage à leurs besoins.

Ainsi, les travaux relatifs à la refonte du site Web pourront bonifier l'offre de services en ligne. La mise en ligne de la nouvelle version du site Web de l'Office est prévue pour 2012-2013. Toutefois, dès 2011-2012, l'introduction de nouveaux outils permettra, entre autres, aux commerçants d'utiliser le paiement en ligne et, aux consommateurs, d'obtenir l'information recherchée notamment par la mise au point de parcours personnalisés. La stratégie Web se déploiera tout au long du cycle de planification stratégique et son efficacité sera réévaluée, en fin de parcours, par l'OQM-Web.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION COLLECTIVE	
Objectif 3.3 – Faciliter l'accès des consommateurs à l'information des ministères et organismes sur la consommation responsable	Information regroupée dans Internet par l'Office et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012

Le projet de regroupement en ligne de l'information et des ressources gouvernementales en consommation responsable n'est pas encore débuté

Le projet de regroupement en ligne des contenus des organismes publics portant sur la consommation responsable fait partie des éléments pris en considération dans la démarche de refonte du site Web de l'Office.

ORIENTATION III — RENFORCER LA CAPACITÉ DES CONSOMMATEURS À FAIRE VALOIR LEURS DROITS ET À RESPECTER LEURS OBLIGATIONS	
AXE : L'INFORMATION CIBLÉE	
Objectif 3.4 – Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables	a. Jeunes des ordres d'enseignement primaire et secondaire : 100 000 élèves rejoints par les outils éducatifs, dont 20 000 par les outils abordant la consommation responsable, d'ici le 31 mars 2013 b. Aînés : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés c. Immigrants récents : d'ici le 31 mars 2013, au moins deux projets d'information collective réalisés

Jeunes – Onze activités éducatives ont été mises à la disposition des enseignants

En 2010-2011, l'Office a mis en ligne, dans la section OPC Éducation de son site Web, onze activités éducatives à l'intention des enseignants. Ces activités prennent la forme de mises en situation. Elles s'adressent en priorité aux jeunes du secondaire, mais elles peuvent intéresser d'autres groupes de clientèle, selon leurs connaissances. Le but de ces activités est d'informer les jeunes consommateurs de leurs droits, de leurs obligations et de leurs recours. Les enseignants sont invités à utiliser ces activités dans différents domaines d'apprentissage, tels que le développement personnel, le français et l'univers social. En majorité, ces activités ont été mises en ligne en janvier 2011. Au 31 mars 2011, ces activités avaient été téléchargées 1 356 fois, soit une moyenne de 123 téléchargements par activité. Des activités de promotion seront organisées au cours des prochaines années afin de mieux les faire connaître et d'en augmenter l'utilisation. L'Office n'a pas encore mesuré le niveau d'utilisation de ces activités, ni le nombre de jeunes qu'elles ont rejoints. Il est prévu, d'ici 2013, qu'une méthode d'évaluation serait mise en place afin d'évaluer ce nombre avec une plus grande précision.

Par ailleurs, l'Office discute actuellement avec le Secrétariat à la jeunesse afin de réaliser, à l'intention des jeunes, un projet Web portant sur l'éducation à la consommation. Ce projet devrait être déployé au cours des années financières 2011-2012 et 2012-2013.

Finalement, des agents de protection du consommateur rattachés à diverses régions du Québec ont exercé, en 2010-2011, une quarantaine d'activités de communication auprès de groupes de jeunes, dans les écoles secondaires comme dans les cégeps et les universités. Toujours lié aux dispositions législatives sous la responsabilité de l'Office, le contenu de ces présentations était adapté aux besoins particuliers des différents groupes. Par exemple, des groupes d'étudiants d'écoles professionnelles axées sur le domaine de la vente ont reçu des présentations sur les principales obligations qu'ils devront respecter en tant que futurs commerçants. De la même façon, l'Office a expliqué à des groupes de jeunes étudiants du secondaire les règles entourant la conclusion de contrat de téléphonie cellulaire.

Aînés – Un projet sera déployé d'ici 2013

En 2009-2010, l'Office a tenu une campagne dans le but d'informer les consommateurs au sujet des précautions à prendre avec un commerçant itinérant, notamment à l'achat d'un appareil de chauffage ou de climatisation. Il est prévu qu'une deuxième campagne ciblant la même clientèle sera déployée par l'Office au cours des deux prochaines années, soit 2011-2012 et 2012-2013. Le thème et les moyens de communication à utiliser dans ce but n'ont pas encore été définis.

Immigrants récents – Deux projets ayant pour but d'informer les immigrants récents de leurs droits et recours en consommation seront déployés d'ici 2013

L'Office a ciblé, parmi ses groupes de clientèle vulnérable, les nouveaux arrivants. Selon bon nombre d'organismes partenaires du domaine de la consommation, les nouveaux arrivants possèdent, de façon générale, une connaissance plus limitée de leurs droits et recours en matière de consommation. Par conséquent, ils peuvent être plus sujets à devenir la cible de certains commerçants mal intentionnés. L'Office souhaite donc faire connaître davantage ses services auprès de cette clientèle, les domaines qu'il encadre et son rôle dans le marché de la consommation. Des agents de l'Office animent régulièrement des ateliers d'information auprès de groupes d'immigrants récents. Afin de multiplier ce nombre au cours des prochaines années, l'Office déploiera, en collaboration avec des partenaires publics ou du secteur communautaire, deux projets d'information collective ciblant particulièrement cette clientèle.

ENJEU 3

UN ORGANISME MODERNISÉ

Dans la foulée du déploiement des orientations du Plan stratégique 2009-2013, l'Office compte améliorer ses façons de faire et apporter des changements dans ses pratiques. À cet égard, il compte faire de nombreux ajustements en ce qui concerne sa gouverne. L'Office compte aussi mobiliser ses ressources humaines autour d'une vision commune, en leur offrant un environnement de travail stimulant et en mettant en place des mesures de rétention et de développement de son personnel. Il renforcera également ses liens avec ses principaux partenaires stratégiques publics, des milieux universitaires et de la société civile.

ORIENTATION IV

Adapter l'Office au contexte actuel

AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.1 – Ajuster l'équilibre entre les mandats attribués à l'Office par la loi	a. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à la surveillance d'application des lois doublée d'ici le 31 mars 2011 b. Proportion d'ETC de l'Office consacrée à l'information collective augmentée de 25 % d'ici le 31 mars 2012

Au cours des prochaines années, dans le contexte de la réduction de la taille de l'État, l'Office compte, en priorité, consacrer ses ressources humaines à ses mandats de surveillance et d'information collective. Il s'est fixé comme objectif de doubler, au 31 mars 2011, la proportion de ses équivalents temps complet (ETC) consacrée aux activités de surveillance et d'accroître de 25 % celle qui est consacrée aux activités d'information collective, et ce, par rapport aux résultats obtenus en 2008-2009. Il importe de noter que l'information relative aux ETC utilisés pour calculer les données du tableau ci-dessous diffère de celle qui est présentée à l'annexe IX puisqu'elle inclut les heures travaillées par les étudiants, par les stagiaires et par les personnes en prêt de service.

	ACTIVITÉ DE SURVEILLANCE		ACTIVITÉ D'INFORMATION COLLECTIVE	
	ETC	POURCENTAGE DES ETC DE L'OFFICE	ETC	POURCENTAGE DES ETC DE L'OFFICE
2008-2009	10,2	10,4 %	9,0	9,2 %
2009-2010	11,3	11,9 %	8,6	9,0 %
2010-2011	12,8	12,9 %	8,9	8,9 %
Variation par rapport à 2008-2009	2,6	2,5 %	-0,1	-0,3 %
Cibles		20,9 %		11,5 %

Activités de surveillance

Chaque année depuis 2008-2009, l'Office consacre une plus grande proportion de son effectif à des activités de surveillance. Ainsi, en deux ans seulement, l'organisation a augmenté de 2,5 % la proportion de son effectif qui se consacre à l'accomplissement d'activités de surveillance, cette proportion s'élevant maintenant à 12,9 %. Bien que cette proportion soit encore inférieure à la cible de 20,9 %, il s'agit d'une augmentation notable. L'Office nourrit de bons espoirs que la tendance se poursuivra au cours des prochaines années, étant donné les nombreux projets qui sont actuellement réalisés en matière de surveillance et auxquels sera appelé à participer le personnel de ses onze bureaux régionaux.

Les activités de surveillance comprennent les vérifications, les inspections et les enquêtes judiciaires. Toutefois, le mandat général de surveillance de l'Office dépasse largement ces seules activités. En effet, la délivrance de permis constitue, par exemple, une forme de surveillance préventive du respect des lois. À l'opposé, le traitement des plaintes des consommateurs se situe en première ligne d'une surveillance curative permettant de déceler des infractions aux lois sous la responsabilité de l'Office. L'annexe XI donne plus de détails à ce sujet.

Activités d'information collective

L'Office cherche à ce qu'au 31 mars 2012, une proportion de 11,5 % de ses ressources humaines soit consacrée aux activités suivantes : relations avec les médias, campagnes de sensibilisation et d'information, gestion du site Web, publication de documents d'information et activités d'éducation.

Au cours de la dernière année financière, cette proportion est demeurée à peu près stable, passant de 9,0 % à 8,9 %. Cette légère diminution devrait se rattraper facilement au cours du prochain exercice financier. En effet, l'Office a constitué une équipe Web responsable de la refonte du site de l'Office, qui est le principal outil d'information collective s'adressant aux consommateurs.

Stratégies pour atteindre les cibles fixées

Autant pour les activités de surveillance que pour celles qui sont d'information collective, deux stratégies sont actuellement déployées pour atteindre les cibles fixées. La première consiste à embaucher, en priorité, du personnel dans les secteurs centrés sur les activités de surveillance et d'information collective. La seconde prévoit la mise en œuvre de projets de surveillance et d'information collective qui mettent à contribution l'expertise de plusieurs unités associées, moins régulièrement, à ces activités. La combinaison de ces deux stratégies devrait contribuer à l'atteinte des cibles.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.2 – Appliquer la politique gouvernementale en matière de tarification	a. Coût de l'ensemble des permis déterminé en fonction d'un calcul de coût de revient d'ici le 31 mars 2012 b. Revenus supplémentaires conservés et alloués aux mandats de surveillance et d'information collective

Réalisation du calcul du coût de revient des permis

Le calcul du coût de revient de la gestion de tous les permis délivrés par l'Office a été fait en 2009-2010. En 2010-2011, se basant sur ce calcul, l'Office a poursuivi les travaux ayant pour but d'établir une nouvelle grille de tarification des permis. Ce projet de grille sera soumis au gouvernement au début de l'année financière 2011-2012.

Il importe de se reporter également à la section traitant de la Politique de financement des services publics, à la page 52 du présent document.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA GOUVERNE	
Objectif 4.3 – Améliorer l'efficience et l'impact des interventions	a. Système permanent d'analyse et de révision des processus clientèle implanté d'ici le 31 mars 2010 b. Système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques implanté d'ici le 31 mars 2010, notamment en matière de surveillance et d'information collective

L'Office a mis en place un système d'analyse et de révision des processus et, actuellement, il révise deux importants processus

En collaboration avec une ressource externe spécialisée, l'Office a mis au point une méthode d'analyse et de révision de ses processus administratifs. En 2009-2010, afin de favoriser l'appropriation de cette méthode, l'ensemble du personnel de l'organisation a reçu une formation à ce sujet.

La méthode d'analyse et de révision est actuellement appliquée à deux processus de travail, soit le traitement des plaintes des consommateurs et la délivrance des permis. La refonte des systèmes d'information internes liés à ces deux processus est au cœur des travaux. Il est également prévu que de nouvelles prestations électroniques de services seront rendues disponibles, autant pour les consommateurs que pour les commerçants. Plusieurs livrables de ces projets de révision seront instaurés au cours des années financières 2011-2012 et 2012-2013.

L'Office a mis en place un système de mise en priorité des interventions basé sur la gestion des risques

La mise en place d'un système de mise en priorité des interventions, basé sur la gestion des risques en matière de surveillance et d'information collective, dont une grande partie des travaux ont été exécutés en 2009-2010, s'est achevée avec succès au cours de l'année dont il est ici question. L'Office a procédé à la définition et à la mise en priorité des risques organisationnels et il a déjà amorcé des actions dans le but de les gérer de façon plus efficace et adéquate. Ainsi, un plan d'action pour gérer les risques jugés prioritaires pour l'organisation en matière de surveillance et d'information collective a été préparé et sa mise en œuvre est amorcée.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LES RESSOURCES HUMAINES	
Objectif 4.4 – Miser sur la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances	a. Sondage sur le climat organisationnel réalisé et objectifs chiffrés fixés au 31 mars 2010 b. Nombre de mesures déployées visant l'amélioration de la collaboration, la reconnaissance, le développement des compétences et le transfert des connaissances c. Objectifs chiffrés atteints au 31 mars 2012

Le comité de gestion de l'Office a adopté un plan d'action sur le climat organisationnel comportant seize mesures

En 2009-2010, un sondage mené auprès du personnel avait permis d'évaluer, de façon globale, le milieu de travail et d'approfondir huit de ses principales dimensions : l'information, la relation avec le supérieur, la collaboration, l'organisation du travail, la gestion du changement, l'utilisation et le développement des compétences, la qualité de vie au travail, ainsi que l'appréciation de la contribution et la reconnaissance.

En 2010-2011, afin de mieux cibler les actions et les mesures à déployer, l'Office a approfondi l'information recueillie par le sondage sur le climat organisationnel à l'aide de groupes de discussion animés par une firme externe. À la lumière des résultats obtenus, un plan d'action a été préparé et adopté par le comité de gestion. Il comprend seize mesures regroupées sous quatre thèmes :

- la communication entre les services;
- la communication dans les services;
- le transfert des connaissances et la formation;
- la reconnaissance et la mobilité.

L'Office souhaite offrir à ses employés un environnement de travail stimulant, où leurs compétences sont reconnues à leur juste valeur. Toutes ces mesures ont pour but de mobiliser le personnel autour d'une vision et d'une action communes liées aux changements prévus dans le Plan stratégique 2009-2013.

ORIENTATION IV — ADAPTER L'OFFICE AU CONTEXTE ACTUEL	
AXE : LA CONCERTATION	
Objectif 4.5 – Renforcer les liens avec les partenaires stratégiques	a. Organismes destinés à protéger les consommateurs : structure formelle de collaboration proposée d'ici le 31 mars 2011 et deux colloques organisés en collaboration d'ici le 31 mars 2013 b. Organismes publics œuvrant en consommation : forum réunissant ces organismes créé et première réunion tenue d'ici le 31 mars 2010 c. Chercheurs spécialisés en consommation : nombre de collaborations en recherche et en formation

Organismes destinés à protéger les consommateurs – Après la tenue d'importantes consultations, une nouvelle structure de collaboration sera mise en place en 2011-2012

L'Office de la protection du consommateur prévoit créer un lieu de consultation, de réflexion et d'échanges sur les problématiques ainsi que sur les enjeux actuels en consommation, émergents ou résurgents. Ce lieu regrouperait, en plus des représentants de l'Office, des acteurs et des experts en matière de consommation et de protection du consommateur. Au cours des deux dernières années financières, l'Office a mené d'importantes consultations à ce sujet. Il a également mandaté une experte du milieu afin qu'elle propose des modalités de fonctionnement pour cette future structure de collaboration, qui sera créée en 2011-2012.

Par ailleurs, l'Office a offert un soutien financier pour seize projets entrepris par des partenaires du milieu des associations de consommateurs et de la recherche spécialisées en consommation. Le financement de ces projets portant sur l'information et l'éducation des consommateurs a totalisé près de 125 000 $.

Organismes destinés à protéger les consommateurs – En mars 2011, un colloque ayant pour thème « Les consommateurs à l'ère numérique » a été organisé par l'Union des consommateurs

L'objectif premier des colloques prévus dans le plan stratégique consiste à sensibiliser la société civile et les autorités publiques aux problèmes qu'éprouvent les consommateurs, ainsi qu'à documenter, par la contribution d'experts, la nature de ces problèmes et les solutions possibles. Afin qu'ils puissent organiser ces colloques, l'Office offre un appui financier, logistique et organisationnel à des organismes du milieu des associations de consommateurs.

Organisé par Option consommateurs en avril 2009, le premier colloque a porté sur le crédit et l'endettement. Présenté par l'Union des consommateurs, le deuxième colloque a eu lieu en mars 2011. Il portait sur les enjeux liés au foisonnement des technologies de l'information et des communications, pour les consommateurs. Un troisième colloque est prévu en 2013.

Organismes publics œuvrant en consommation – Poursuite des travaux de la Table de concertation des organismes de protection du public

La Table de concertation des organismes de protection du public regroupe les dirigeants de l'Autorité des marchés financiers, de l'Office des professions, de la Régie du bâtiment, de la Régie du logement, ainsi que de l'Office de la protection du consommateur.

Cette table, dont deux réunions ont été tenues en 2010-2011, représente une occasion d'échanger de l'information, de partager des initiatives et de réaliser des projets en partenariat, notamment en matière d'information collective du public.

Chercheurs spécialisés en consommation – Deux collaborations importantes ont été réalisées avec des partenaires du milieu universitaire

1. **Étude sur les modes de représentation juridictionnelle des intérêts collectifs des consommateurs**

   Le Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation (GREDICC) de l'Université du Québec à Montréal a mené une étude pour le compte de l'Office. Elle s'intitule *Modes de représentation juridictionnelle des intérêts collectifs des consommateurs*.

   Cette étude décrit les formes d'intérêt collectif qui peuvent se trouver dans les relations de consommation, de même que la diversité de la notion même d'intérêt collectif. Elle présente aussi les avantages de la représentation collective, devant les tribunaux, des intérêts des consommateurs. Finalement, les auteurs exposent les principaux instruments (recours collectif, injonction, etc.) et les tendances principales que révèlent les plus récentes réformes en cette matière dans différentes juridictions occidentales.

2. **Projet de recherche sur les compétences des jeunes, âgés de 12 à 16 ans, en matière de consommation**

   En partenariat avec le Département d'économie agroalimentaire et des sciences de la consommation de l'Université Laval, l'Office a mené une étude ayant pour but d'évaluer les connaissances, les habiletés et les attitudes des jeunes Québécois en matière de consommation.

   Les résultats obtenus par cette étude permettront à l'Office de s'assurer de la pertinence des activités éducatives destinées aux jeunes, notamment en ce qui a trait aux méthodes utilisées et aux contenus présentés. Ces résultats fourniront également des indications utiles à l'Office dans l'orientation de ses différents mandats.

Conclusion – Résultats obtenus dans le Plan stratégique 2009-2013

L'Office est maintenant à mi-parcours de son Plan stratégique 2009-2013. Plusieurs des changements qui y sont prévus ont été entamés ou menés à terme, notamment en matière de révision législative et de renforcement des mandats de surveillance et d'information collective. Cependant, beaucoup de travail reste à faire avant que chacun des seize objectifs de ce plan soient atteints. À travers toutes les démarches qu'il entreprend, l'Office est résolument engagé dans la concrétisation de sa vision : des consommateurs responsables et confiants, dans un marché équilibré.

SOMMAIRE
RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le tableau suivant présente les engagements qu'a pris l'Office en matière de services aux citoyens, ainsi qu'un survol des résultats des trois dernières années financières. Toutefois, certains engagements ont été modifiés ou ajoutés en 2010-2011, ce qui rend impossible la comparaison avec les résultats des années précédentes. Veuillez prendre note que seuls les engagements nécessitant des explications particulières font l'objet d'une reddition de comptes plus détaillée dans les pages qui suivent.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2008 2009	2009 2010	2010 2011
1. Offrir des services de qualité, livrés avec courtoisie, respect et empathie	Nombre de plaintes reçues à l'égard de la courtoisie	15	26	6
	Satisfaction à l'égard du respect démontré par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,5/10	9,3 /10	
	Satisfaction à l'égard de l'empathie démontrée par le personnel de l'Office (de 1 à 10)	9,0/10	8,6/10	
2. Fournir des renseignements fiables, dans un langage clair et simple	Satisfaction à l'égard de la fiabilité des renseignements et services (de 1 à 10)	9,0/10	8,7/10	
	Satisfaction à l'égard de la clarté du langage utilisé (de 1 à 10)	8,9/10	8,9/10	
3. Traiter vos demandes et dossiers de façon confidentielle et équitable	Satisfaction à l'égard de la confidentialité (de 1 à 10)	9,4/10	9,2/10	
	Satisfaction à l'égard de la justice du traitement (de 1 à 10)	9,4/10	9,3/10	
4. Expédier, dans un délai de 7 jours ouvrables, une réponse personnalisée aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	Taux de réponses envoyées dans un délai de 7 jours ouvrables aux demandes d'information reçues par la poste, par télécopieur ou au moyen du site Web	S. O.	S. O.	98 %
5. Offrir au public un service au comptoir durant les heures suivantes : du lundi au mercredi et le vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30; le jeudi, de 9 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Taux d'heures d'ouverture pour les bureaux de Gatineau, de Jonquière, de Montréal, de Québec et de Trois-Rivières	S. O.	100 %	98 %
6. Expédier un accusé de réception au citoyen dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception d'une plainte écrite	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai de 7 jours ouvrables	S. O.	S. O.	97 %
7. Traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet	Taux de plaintes traitées dans un délai de 30 jours ouvrables	86 %	84 %	85 %

ENGAGEMENT	INDICATEUR	2008 2009	2009 2010	2010 2011
8. Délivrer un nouveau permis dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de nouveaux permis délivrés dans les 15 jours ouvrables	S. O.	100 %	100 %
9. Reconduire un permis dans le secteur du voyage au plus tard un mois avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis reconduit un mois avant l'échéance (jours continus)	S. O.	100 %	99 %
10. Renouveler un permis (à l'exception du secteur du voyage) au plus tard 15 jours avant son échéance, suivant la réception d'une demande complète et conforme aux exigences	Taux de permis renouvelés 15 jours avant l'échéance (jours continus)	S. O.	99 %	99,7 %
11. Traiter et assurer le suivi des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services dans un délai de 15 jours ouvrables	Nombre de plaintes traitées	70	96	151
	Taux de plaintes traitées dans un délai de 15 jours ouvrables	88 %	88 %	91 %
12. Expédier un accusé de réception dans un délai d'un mois suivant la réception d'une demande d'indemnisation	Taux d'accusés de réception envoyés dans un délai d'un mois (jours continus)	S. O.	S. O.	91 %
13. Informer le consommateur de l'état d'avancement de son dossier d'indemnisation si celui-ci n'est pas réglé 2 mois après l'échéance des délais légaux (maximum de 8 mois)	Taux de dossiers d'indemnisation hors délais ayant fait l'objet d'un suivi auprès des consommateurs	S. O.	S. O.	100 %

RÉSULTATS DÉTAILLÉS À PROPOS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Pour mener à bien sa mission, l'Office de la protection du consommateur offre, aux citoyens ou aux entreprises, les services suivants :

- diffusion de l'information sur divers sujets d'intérêt pour les consommateurs, par l'intermédiaire de son site Web et de son système de réponses téléphoniques automatisées;
- réponse personnalisée aux demandes de renseignements qui lui sont transmises par téléphone, en personne, par la poste ou par courriel;
- réception et traitement des plaintes des consommateurs à l'égard des commerçants;
- délivrance des permis aux commerçants des secteurs suivants :
    - voyage,
    - recouvrement de créances,
    - studios de santé,
    - commerce itinérant,
    - garanties supplémentaires dans le domaine de l'automobile,
    - prêt d'argent;
- indemnisation des consommateurs lorsqu'un commerçant n'est plus en mesure de respecter ses obligations, à condition que ce dernier soit titulaire d'un permis, ayant nécessité un cautionnement, délivré par l'Office;
- indemnisation des consommateurs dans le secteur du voyage en cas de défaut d'un fournisseur, quand le consommateur a fait affaire avec un agent de voyages titulaire d'un permis de l'Office.

Dans les paragraphes suivants, l'Office présente, avec plus de détails, les résultats obtenus à la suite de certains des engagements mentionnés dans la Déclaration de services aux citoyens.

Engagements 1 à 3 – La satisfaction des consommateurs à l'égard des services téléphoniques de l'Office

Un sondage sur la satisfaction des usagers de l'Office à l'endroit des services téléphoniques a été effectué en 2009-2010, à l'aide de l'Outil québécois de mesure (OQM)[1]. Cet outil permet de mesurer le niveau de satisfaction des usagers, en fournissant de l'information sur les dimensions de la qualité perçue qui ont une réelle influence sur la satisfaction des citoyens. L'Office a donc pu cibler les dimensions ayant le plus d'impact sur la satisfaction de sa clientèle, dans la perspective d'améliorer la qualité de ses services.

Par conséquent, au cours de l'année 2010-2011, des actions ont été mises en œuvre et leurs résultats seront évalués au cours du prochain exercice financier, lorsque sera mesurée, pour la deuxième fois, la satisfaction des usagers.

1. Les résultats sont disponibles dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010, à la page 28.

La mise en place de trousses d'information à l'intention des consommateurs qui désirent régler un litige civil avec un commerçant permettra à l'Office de venir en aide à un plus grand nombre de consommateurs. Ainsi, ils seront désormais plus outillés pour régler leur problème.

Un programme d'assurance qualité, dont le but est d'assurer un degré élevé de qualité des services offerts au téléphone, est en cours d'élaboration et il sera instauré en 2011-2012. Entre autres choses, ce programme comprend de la formation pour les agents de protection du consommateur et une évaluation périodique des services téléphoniques.

Il faut également noter que les plaintes relatives à la courtoisie ont diminué de 77 % entre 2009-2010 et 2010-2011.

Engagement 7 – Le délai de traitement d'une plainte au sujet d'un commerçant

L'Office s'engage à traiter complètement une plainte au sujet d'un commerçant dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception d'un dossier complet. Depuis quatre ans, le résultat pour cet indicateur est stable (de 84 % à 86 %). La durée de traitement d'une plainte varie d'un dossier à l'autre, en fonction de la collaboration des parties. Il importe de noter qu'un même dossier de plainte peut impliquer à la fois plusieurs consommateurs et plusieurs commerçants. L'Office a donc poursuivi son objectif de maintenir ce résultat au même niveau, le délai de traitement ayant été respecté dans 85 % des cas en 2010-2011.

Engagement 11 – Le traitement des plaintes et des commentaires reçus par le Bureau de la qualité des services

L'Office reçoit les plaintes, les commentaires et les suggestions des citoyens à l'égard de ses services, par l'intermédiaire de son Bureau de la qualité des services. En 2010-2011, le Bureau a traité 151 plaintes, soit le nombre le plus élevé depuis son établissement en 2006. La plupart des plaintes provenaient de citoyens (85 %), tandis que les entreprises et les organismes comptaient pour 15 %.

Nombre et objet des plaintes traitées

Le tableau suivant montre que le nombre de plaintes a augmenté dans toutes les catégories en 2010-2011, à l'exception de celles à l'égard des renseignements individualisés donnés au téléphone. Parmi ces dernières, il importe de noter que les plaintes sur la courtoisie du service ont connu une baisse appréciable. Le principal objet de plaintes des consommateurs est demeuré l'accessibilité au centre d'appels de l'Office; dans la dernière année, les deux principaux facteurs d'irritation signalés à ce sujet sont le long délai d'attente et la présence d'un message enregistré demandant, lorsque les lignes sont saturées, de rappeler plus tard.

ACTIVITÉ VISÉE PAR LES PLAINTES	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Système téléphonique, notamment l'accessibilité	22	28 %	39	35 %	67	30 %
Renseignements individualisés donnés au téléphone	25	31 %	34	30 %	34	15 %
Traitement des plaintes relatives aux commerçants	4	5 %	9	8 %	21	9 %
Formulaire de plainte en ligne	2	3 %	8	7 %	19	8 %
Information générale	2	3 %	4	4 %	16	7 %
Site Web de l'Office	3	4 %	2	2 %	16	7 %
Portée des lois et des règlements de l'Office	2	3 %	4	4 %	13	6 %
Plaintes inscrites dans la section « Renseignez-vous sur un commerçant » du site Web	6	8 %	1	1 %	11	5 %
Enquêtes, poursuites et amendes	2	2 %	3	3 %	10	4 %
Gestion des permis	2	3 %	1	1 %	6	3 %
Autres sujets	10	11 %	8	7 %	14	6 %
NOMBRE D'ACTIVITÉS VISÉES PAR LES PLAINTES	80		113		227	
NOMBRE DE PLAINTES[1]	70		96		151	

1. Une même plainte peut viser plusieurs activités de l'Office.

Traitement des plaintes

En grande majorité, les plaintes (91 %) ont été traitées dans un délai inférieur à quinze jours ouvrables, dont la plupart l'ont été en l'espace de quelques jours. Parmi ces plaintes, la majorité (60 %) n'a pas été suivie d'une action particulière.

La quasi-totalité (95 %) des citoyens et des commerçants qui se sont exprimés sur le sujet se sont dits satisfaits du traitement de leur plainte par l'Office.

Le Bureau de la qualité des services est l'interlocuteur du Protecteur du citoyen lorsque celui-ci est saisi de plaintes relatives à l'Office. Cette année, neuf plaintes ont été déposées; elles ont porté, notamment, sur le délai d'attente téléphonique et sur la nécessité de parler à un agent pour obtenir un formulaire de plainte. Le Protecteur du citoyen n'a pas formulé de recommandations particulières, ayant jugé satisfaisant le règlement de ces plaintes par l'Office.

Délai d'attente téléphonique

En 2010-2011, le délai moyen d'attente pour une réponse aux appels téléphoniques a été de 10 minutes 5 secondes. Ce délai résulte d'une capacité organisationnelle limitée pour traiter, en un plus court délai, la majorité des appels reçus. En effet, à l'Office, le nombre de ressources affectées au traitement des appels et des demandes de renseignements a diminué, alors que la complexité et la durée des appels ne cessent d'augmenter. Par conséquent, la capacité de traitement des appels en devient négativement affectée.

INDICATEUR	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	VARIATION DE 2007-2008 À 2010-2011
ETC alloués au traitement des appels et des demandes de renseignements (A)	10,7	9,3	8,9	9,3	-13 %
Appels traités (B)	203 245	169 415	152 703	142 402	-30 %
Nombre moyen d'appels traités par ETC (B/A)	18 995	18 217	17 158	15 312	-19 %
Durée moyenne des appels (en secondes)	302	322	361	399	+32 %

Afin de répondre à cette situation, l'Office a accompli, au cours des deux dernières années, diverses actions afin d'améliorer l'efficience du traitement des appels. Avant tout, ces actions sont orientées vers l'automatisation des services et la diminution de la durée des appels. L'effet escompté par leur mise en œuvre est de contrebalancer, dans une certaine mesure, les conséquences de la diminution des équivalents temps complet (ETC) consacrés au centre d'appels.

À cette fin, les agents de protection du consommateur ont reçu, pendant la dernière année, des formations portant sur les techniques d'entrevue avec des usagers difficiles ou en détresse psychologique, de même que sur la gestion efficace des appels.

Des travaux relatifs à l'établissement d'un parcours personnalisé téléphonique et en ligne à propos des demandes de renseignements et des plaintes ont également été exécutés. Ils devraient contribuer à diminuer la pression sur le centre d'appels de l'Office, tout en répondant aux besoins des consommateurs. Le parcours sera mis en ligne au cours du prochain exercice financier.

Conclusion – Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

Pour l'année financière 2010-2011, les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens sont très satisfaisants. La majorité des engagements, qui visent à la fois les consommateurs et les commerçants, démontre un niveau d'atteinte de 90 % ou plus. Par ailleurs, les nombreuses actions en cours à l'Office devraient contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité des services offerts et, conséquemment, au niveau de satisfaction des usagers. Le taux de satisfaction sera de nouveau mesuré en 2011-2012 et il permettra de juger de l'efficacité des actions entreprises.

CHAPITRE 2

RESSOURCES

PERSONNEL DE L'OFFICE 44
RESSOURCES FINANCIÈRES 46
RESSOURCES INFORMATIONNELLES 48
RÉPARTITION DES RESSOURCES DE L'OFFICE ENTRE SES PRINCIPAUX MANDATS 49
ÉVOLUTION DES RESSOURCES DE L'OFFICE AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES 50

Personnel de l'Office

Au 31 mars 2011, 99 personnes travaillaient à l'Office. De ce nombre, 89 % faisaient partie du personnel régulier et 11 %, du personnel occasionnel. Plus du tiers du personnel de l'Office est composé d'agents de protection du consommateur chargés de traiter les demandes de renseignements et de soutien autant que les plaintes des citoyens à l'égard de commerçants. À l'instar des autres ministères et organismes, l'Office doit respecter les cibles fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor quant à son effectif. Pour 2010-2011, la cible de l'effectif à utiliser était de 99 équivalents temps complet (ETC). L'annexe IX présente un tableau détaillé de l'effectif de l'Office au 31 mars 2011.

Répartition géographique de l'effectif en place au 31 mars 2011

BUREAU DE L'OFFICE	EFFECTIF
Montréal	31
Québec	45
Saguenay	4
Trois-Rivières	6
Sherbrooke	2
Gatineau	4
Saint-Jérôme	3
Rouyn-Noranda	1
Sept-Îles	1
Rimouski	1
Gaspé	1
TOTAL	99[1]

1. L'effectif en place comprend le personnel régulier et occasionnel, mais exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes en absence prolongée.

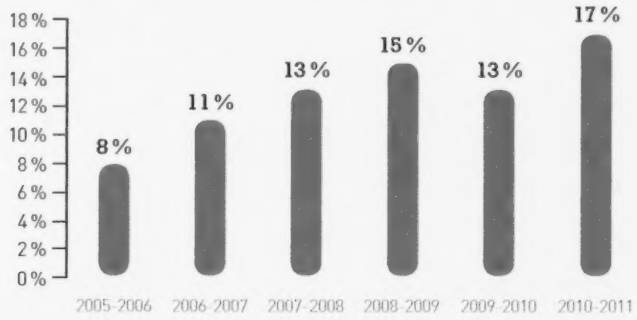
Répartition par catégorie d'emploi du personnel en place au 31 mars 2011

CATÉGORIE D'EMPLOI	NOMBRE	CLASSE D'EMPLOI	NOMBRE
Hors cadre	1	Président	1
Cadre juridique	1	Cadre juridique	1
Cadre	7	Cadre	7
Professionnel	38	Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	10
		Agent d'information	12
		Avocat	8
		Agent de recherche et de planification socioéconomique	4
		Attaché d'administration	2
		Agent de gestion financière	1
		Conseiller en gestion des ressources humaines	1
Fonctionnaire	52	Agent de protection du consommateur	34
		Agent de secrétariat	5
		Enquêteur en matières frauduleuses	6
		Technicien en administration	4
		Technicien en informatique	1
		Agent de bureau	1
		Secrétaire principale	1
TOTAL	99		99

Recrutement et renouvellement du personnel

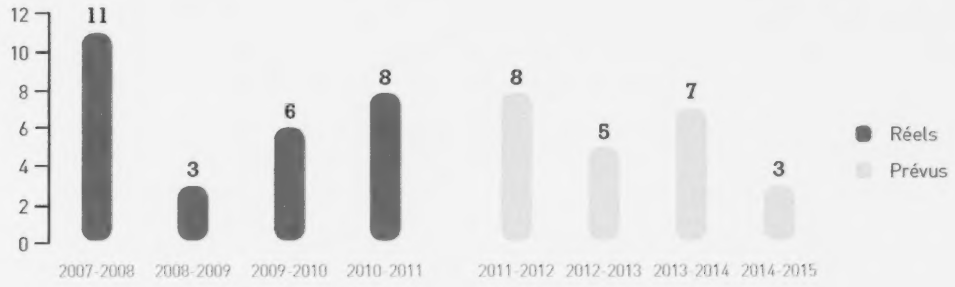
En 2010-2011, sur les dix personnes embauchées à l'Office à titre d'employés réguliers ou occasionnels, huit personnes avaient 35 ans ou moins; elles représentaient ainsi un taux d'embauche des jeunes de 80 %. Au 31 mars 2011, les personnes âgées de moins de 35 ans comptaient pour 17 % de l'effectif régulier et occasionnel, alors que les personnes âgées de plus de 50 ans représentaient 44 % de l'effectif.

Représentation, au sein de l'effectif, du personnel régulier et occasionnel âgé de 35 ans ou moins



Huit membres du personnel de l'Office ont pris leur retraite en 2010-2011. Environ le quart de son personnel sera admissible à la retraite d'ici mars 2015, ce qui représente 23 personnes sur un effectif régulier en place de 91 personnes en mars 2011. L'Office est donc actuellement aux prises avec un important défi à relever afin d'assurer, notamment, le transfert de l'expertise de son personnel. C'est pourquoi il actualise régulièrement son Plan de relève de la main-d'œuvre ayant pour but de pourvoir, en priorité, les postes stratégiques qui seront vacants au cours des prochaines années.

Départs à la retraite réels ou prévus de 2007-2008 à 2014-2015



Par ailleurs, le taux de roulement du personnel régulier (3 %) a été relativement faible en 2010-2011. En effet, seulement trois personnes ont été remplacées à un poste régulier (excluant les affectations).

Formation du personnel

En 2010-2011, l'Office a consacré 110 640 $, soit 1,8 % de sa masse salariale, au développement et à la formation de son personnel, alors que la cible gouvernementale est de 1 %. En moyenne, chaque employé de l'Office a bénéficié de 2,25 jours de formation au cours de l'année. Les budgets de formation ont été utilisés majoritairement dans les domaines suivants : consommation, technologies de l'information, communication (service aux usagers) ainsi que droit et législation

Ressources financières

En 2010-2011, les dépenses totales de l'Office se sont élevées à 8,7 millions de dollars.

Budget et dépenses réelles 2010-2011

	2009-2010	2010-2011		
CATÉGORIE	DÉPENSES RÉELLES	BUDGET	DÉPENSES RÉELLES	DÉPENSES RÉELLES
Rémunération	5 765 663 $	6 065 700 $	6 039 468 $	99,6 %
Fonctionnement	2 578 110 $	2 542 063 $	2 511 953 $	99,0 %
Transfert	73 576 $	101 000 $	101 000 $	100,0 %
TOTAL DU BUDGET DE DÉPENSES	**8 417 349 $**	**8 708 763 $**	**8 652 421 $**	**99,0 %**
Immobilisations (budget d'investissement)	153 276 $	90 637 $	89 687 $	99,0 %

N. B. Les données inscrites dans les tableaux et qui se rapportent à l'année 2010-2011 n'ont pas encore fait l'objet d'une vérification de conformité avec celles inscrites dans les comptes publics.

- Les dépenses totales de l'Office ont augmenté de 3 % en 2010-2011, par rapport à celles de l'exercice précédent.
- Les dépenses relatives à la rémunération ont augmenté de 273 805 $, comparativement à celles de 2009-2010. Cette hausse est attribuable, principalement à l'augmentation salariale de 0,5 % accordée au 1er avril 2010 et aux dotations de poste réalisées au cours de l'exercice.
- Les dépenses globales de fonctionnement ont diminué de 3 % comparativement à l'année précédente. La baisse des dépenses de fonctionnement de 66 157 $ résulte, principalement, de variations dans les catégories de dépenses Frais de déplacement et Fournitures, matériel et équipement non capitalisable. De plus, l'Office a absorbé une compression budgétaire de 35 900 $ dans le contexte du Plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses.
- Les dépenses relatives au transfert s'élèvent à 101 000 $ en 2010-2011, comparativement à 74 000 $ en 2009-2010. L'Office a soutenu financièrement des projets du Fonds des projets et des partenariats stratégiques et du Fonds d'éducation et d'information des consommateurs. Le cadre normatif de ces Fonds a été approuvé par le Secrétariat du Conseil du trésor en août 2010.
- Les investissements, d'une somme de 89 687 $, se rapportent, majoritairement, à l'acquisition de matériel informatique.

Dépenses de fonctionnement

TYPE DE DÉPENSE	2008-2009	2009-2010	2010-2011	VARIATION DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES	
Biens immeubles - Location	631 300 $	634 830 $	603 473 $	-5 %	(31 357) $
Contrats de services et de travaux de construction	735 169 $	846 621 $	883 704 $	4 %	37 083 $
Frais de déplacement	120 523 $	146 851 $	125 536 $	-15 %	(21 315) $
Fournitures, matériel et équipement non capitalisable	139 162 $	253 522 $	193 995 $	-23 %	(59 527) $
Amortissement	60 217 $	92 821 $	124 409 $	34 %	31 588 $
Divers	137 419 $	209 961 $	204 449 $	-3 %	(5 512) $
Services de télécommunications	236 062 $	290 390 $	276 153 $	-5 %	(14 237) $
Publicité et promotion	121 786 $	103 114 $	100 234 $	-3 %	(2 880) $

- La diminution des frais de déplacement de 21 315 $ s'explique, principalement, par les mesures imposées aux ministères et organismes budgétaires par le Plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses, qui prévoyait une réduction de 25 % dans les postes Frais de déplacement, Publicité et Formation.
- Malgré la baisse démontrée de 59 527 $ dans le poste Fournitures, matériel et équipement non capitalisable, la variation de ce dernier n'a été que de 3 % entre les exercices 2009-2010 (126 447 $) et 2010-2011 (123 365 $), en excluant les dépenses exceptionnelles relatives à l'achat et à l'instauration d'un outil de gestion électronique des documents (GED).
- La hausse des dépenses d'amortissement de 31 588 $ découle des acquisitions faites au cours des trois dernières années relativement à de nouvelles infrastructures et au renouvellement du parc informatique.

Mesures de réduction de certaines dépenses de fonctionnement

Le Plan d'action 2010-2014 sur la réduction et le contrôle des dépenses limite les dépenses des postes Frais de déplacement, Publicité et Formation, de 2010-2011 à 2013-2014. Pour ces trois postes, le niveau global de dépenses à ne pas dépasser en 2010-2011 a été établi à 227 662 $ et la dépense finale de l'Office s'est élevée à 285 139 $. Il s'agit donc d'un dépassement de 57 476 $.

En 2010-2011, la dépense du poste Frais de déplacement a été supérieure au niveau de la dépense cible de 121 277 $. L'Office a dépensé 125 536 $ pour l'ensemble des déplacements, soit une baisse de 21 315 $ par rapport aux frais de l'année précédente.

La dépense finale du poste Publicité a été de 100 234 $; elle est donc supérieure de 69 227 $ au niveau de la dépense cible, lequel a été fixé à 31 006 $ pour l'année 2010-2011.

Enfin, le poste Formation présente une dépense inférieure au niveau de la dépense à ne pas dépasser. En effet, les frais de formation d'un montant de 59 368 $ sont de 16 009 $ inférieurs à la cible fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Ressources informationnelles

En 2010-2011, l'Office a acquis et installé deux nouveaux appareils de visioconférence, pour un coût total de 28 256 $. L'installation de cet équipement, à Montréal et à Québec, permettra de réduire les frais de déplacement du personnel réparti sur le vaste territoire du Québec.

En plus de la mise à niveau de certains logiciels dans les postes de travail, l'Office a entrepris l'amélioration de la gestion de son système de réponse vocale interactive. Cela a permis de configurer les messages destinés aux usagers du centre d'appels de l'Office et de diriger le soutien offert aux conseillers en voyages lorsqu'il y a demande de certificat. Ainsi, l'Office pourra réagir de façon proactive dans certaines situations problématiques pour les consommateurs. Les frais liés à ce projet se sont élevés à 26 950 $.

Au cours de la dernière année financière, l'Office a aussi mis en place un système de gestion des cartes de conseillers en voyages. Initialement estimés à 144 150 $, les frais se sont élevés à 92 376 $. Cette différence de 36 % s'explique, principalement, par une diminution des frais estimés par le Centre de services partagés du Québec pour la mise en place de la nouvelle infrastructure informatique. Le système de gestion des cartes de conseillers en voyages contribue au gouvernement en ligne. De plus, il allège, d'une part, le fardeau administratif pour les conseillers et, d'autre part, celui du Service des permis de l'Office.

Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	NOMBRE DE PROJETS	DÉBOURS RÉELS
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	11	–
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	7	–
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	12	–
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	6	160 642 $
Débours réels des projets de développement au cours de l'exercice	–	88 256 $

Répartition des ressources de l'Office entre ses principaux mandats

L'Office présente une répartition sommaire de ses ressources financières entre ses principaux mandats et ses principales activités. Cet exercice découle de la répartition des ressources humaines et des frais liés au fonctionnement des différentes unités administratives au prorata des différentes activités effectuées[2].

MANDAT	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES		ACTIVITÉS	RESSOURCES HUMAINES ESTIMÉES	RESSOURCES FINANCIÈRES ESTIMÉES	
Surveillance	43 %	33 %	2 827 762,53 $	Traitement des plaintes	22 %	16 %	1 394 862,68 $
				Permis et indemnisations	9 %	4 %	385 254,96 $
				Enquêtes, vérifications et inspections	8 %	8 %	703 247,00 $
				Interventions juridiques	3 %	4 %	344 397,89 $
Information et éducation	29 %	25 %	2 156 542,09 $	Renseignements et soutien aux consommateurs	17 %	12 %	1 072 971,29 $
				Information collective et éducation	12 %	13 %	1 083 570,80 $
Gouverne	16 %	22 %	1 903 900,81 $	Direction supérieure	8 %	14 %	1 177 168,59 $
				Soutien à la gouverne et reddition de comptes	3 %	2 %	210 135,39 $
				Révision législative et développement des politiques	3 %	4 %	344 397,89 $
				Soutien juridique à l'organisation	2 %	2 %	172 198,94 $
Soutien administratif	12 %	20 %	1 764 215,57 $	Soutien informatique	6 %	14 %	1 226 130,89 $
				Services administratifs	6 %	6 %	538 084,68 $
TOTAL	100 %	100 %	8 652 421,00 $		100 %	100 %	8 652 421,00 $

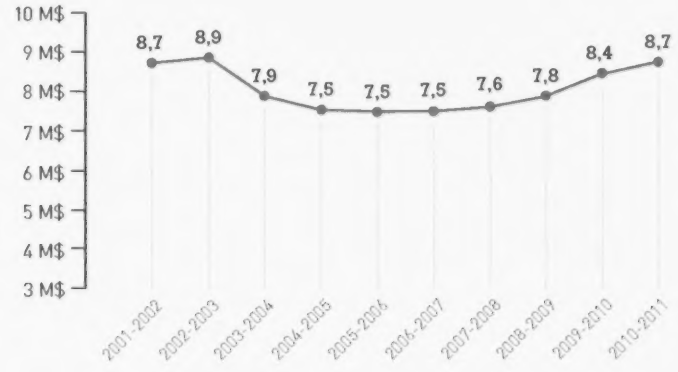
2. Note : À cause de l'arrondissement, le total des colonnes de pourcentage ne donne pas nécessairement 100 %.

Évolution des ressources de l'Office au cours des dix dernières années

Les graphiques ci-dessous présentent l'évolution des ressources humaines et financières de l'Office au cours des dix dernières années. Les ressources humaines présentent l'effectif utilisé en équivalents temps complet (ETC), tandis que les ressources financières sont exprimées en dépenses réelles.

L'effectif utilisé (en ETC), de 2001-2002 à 2010-2011

Les dépenses réelles en millions de dollars (M $) de 2001-2002 à 2010-2011



CHAPITRE 3

EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 52
ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 52
DÉVELOPPEMENT DURABLE 55
ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF 58
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET ACCÈS À L'INFORMATION 58
BONIS AU RENDEMENT 60
EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 60
ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS 60

Politique de financement des services publics

En juin 2008, la Commission de l'administration publique recommandait, dans son vingtième rapport, que les rapports annuels des ministères et des organismes présentent l'utilisation de leurs ressources financières par grandes activités et fassent état du coût de revient des services offerts aux citoyens. Par ailleurs, lors de la publication de son budget 2009-2010, le gouvernement a rendu publique la Politique de financement des services publics, dont le but est d'améliorer le financement des services publics pour en maintenir la qualité et en assurer la transparence en matière de tarification, ainsi que pour bonifier la reddition de comptes relative aux services tarifés. Plusieurs principes de cette politique ont d'ailleurs été entérinés dans la loi, en 2010, donnant suite au Budget 2010-2011 et introduisant les articles 83.1 à 83.11 de la Loi sur l'administration financière.

Services publics tarifés

Avant même que cette politique soit rendue publique, l'Office avait entrepris des travaux en la matière. Dès août 2008, les membres de l'Office ont formé un sous-comité chargé d'étudier la question du financement de l'Office. Les travaux de ce sous-comité ont permis, notamment, de démontrer que le coût des activités liées à la gestion des permis est bien supérieur au tarif exigé des commerçants pour l'obtention de ces permis. Toutefois, les données de gestion disponibles ne permettaient pas de chiffrer précisément, et par secteur, l'écart entre les tarifs payés actuellement par les commerçants et le coût de revient.

À la suite de rencontres avec des représentants du ministère des Finances, l'Office a jugé opportun d'entreprendre une analyse détaillée du coût de revient lié à la gestion de chacun des secteurs encadrés par un permis. En février 2009, il a mandaté une firme comptable pour mener à bien cette analyse. Celle-ci a démontré que le coût de revient unitaire des activités liées à la gestion des permis de l'Office s'élevait à 847 $. En comparaison, la tarification annuelle moyenne des permis, à l'Office, est de 512 $, soit de 40 % inférieure.

En 2010-2011, l'Office a utilisé les données de cette analyse du coût de revient afin de proposer au gouvernement une nouvelle tarification des permis dans cinq des secteurs où l'Office en délivre. Puisque les ajustements à apporter aux tarifs des classes de permis dans le secteur du voyage étaient mineurs, ils ont été apportés de façon indépendante lors de la plus récente révision de la Loi sur les agents de voyages. Ces nouveaux tarifs sont en vigueur depuis le 30 juin 2010. Les tarifs des permis délivrés par l'Office peuvent être consultés à l'annexe X.

Accès à l'égalité en emploi

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, l'Office doit rendre compte des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un Plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise.

Personnes embauchées en 2010-2011

	À TITRE DE RÉGULIER	À TITRE OCCASIONNEL	À TITRE D'ÉTUDIANT	À TITRE DE STAGIAIRE	TOTAL
Personnes embauchées	4	6	10	10	30

Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2011

Effectif	91[1]

1. Y compris le président de l'Office.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Il convient de rappeler l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % du nouveau personnel régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire faisant partie des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche des membres des groupes cibles au cours de l'année 2010-2011

		EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2010-2011					
STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE EN 2010-2011	COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE
Régulier	4	0	0	0	0	0	0 %
Occasionnel	6	0	0	0	0	0	0 %
Étudiant	10	1	0	0	0	1	10 %
Stagiaire	10	0	0	0	0	0	0 %
TOTAL	30	1	0	0	0	1	3 %
Taux d'embauche		3 %	0 %	0 %	0 %	3 %	

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs (de 2006-2007 à 2010-2011)

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
2010-2011	0 %	0 %	10 %	0 %
2009-2010	33 %	0 %	7 %	0 %
2008-2009	29 %	20 %	9 %	0 %
2007-2008	33 %	25 %	0 %	0 %
2006-2007	0 %	31 %	18 %	13 %

Il importe de rappeler les objectifs de représentativité : pour les membres de communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (de 2008 à 2011)

	AU 31 MARS 2009		AU 31 MARS 2010		AU 31 MARS 2011	
MEMBRE DES GROUPES CIBLES	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL	PERSONNEL RÉGULIER EN PLACE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL
Communautés culturelles	7	7 %	8	9 %	7	8 %
Autochtones	1	1 %	0	0 %	0	0 %
Anglophones	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Personnes handicapées	3	3 %	3	3 %	3	3 %

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2011

	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL[1]		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
MEMBRE DES GROUPES CIBLES	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN %
Communautés culturelles	1	1 %	1	1 %	0	0 %	5	5 %	7	8 %
Autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Anglophones	0	0 %	0	0 %	0	0 %	1	1 %	1	1 %
Personnes handicapées	0	0 %	1	1 %	1	1 %	1	1 %	3	3 %

1. Y compris les juristes et les conseillers en gestion des ressources humaines.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2010-2011

	À TITRE RÉGULIER	À TITRE OCCASIONNEL	À TITRE D'ÉTUDIANT	À TITRE DE STAGIAIRE	TOTAL
Femmes embauchées	0	6	8	7	21
Nombre total de personnes embauchées	4	6	10	10	30
Pourcentage par rapport aux personnes embauchées	0 %	100 %	80 %	70 %	70 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2011

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Femmes en place	1	17	7	32	57
Personnel régulier en place	9	34	10	38	91
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total	11 %	50 %	70 %	84 %	63 %

Développement durable

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office comporte sept objectifs organisationnels et onze actions qui découlent des orientations et des objectifs de la stratégie gouvernementale.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Mieux faire connaître la démarche de développement durable aux consommateurs et au personnel de l'Office.

Action :	Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.
Cibles et indicateurs	• 100 % du personnel de l'Office rejoint par les activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2011. • 50 % du personnel formé pour prendre en compte la démarche dans leurs activités régulières d'ici 2013.
Résultat de l'année	• Le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a fait un sondage pour évaluer le taux de sensibilisation au développement durable des employés du gouvernement du Québec. Les résultats démontrent un taux de sensibilisation de 90 %.

Action :	Mettre en ligne dans le site de l'Office une section visant la sensibilisation des consommateurs à l'égard de la consommation responsable.
Cibles et indicateurs	• Section mise en ligne d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une Politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Réduire les impacts environnementaux de l'Office.

Action :	Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant au déploiement de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.
Cibles et indicateurs	• Cadre de gestion environnementale adopté d'ici le 31 mars 2011. • Nombre de gestes environnementaux et de pratiques d'acquisitions écoresponsables calculés.
Résultat de l'année	• L'Office a adopté un Cadre de gestion environnementale. • Dans les actions prévues, le Cadre de gestion environnementale comprend sept gestes environnementaux, dont deux ont rapport aux pratiques d'acquisitions écoresponsables.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 9
Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Prendre en compte des principes de développement durable dans les choix de projets de développement et de partenariats stratégiques.

Action : Développer une grille d'analyse des projets de développement et de partenariats stratégiques tenant compte des principes de développement durable.	
Cibles et indicateurs	• Grille adoptée et appliquée d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• Élaborée en 2009-2010, la grille d'analyse des projets soumis par les organismes destinés à protéger les consommateurs a été utilisée afin d'évaluer la prise en considération des principes de développement durable dans les projets de développement et de partenariat de l'Office.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 10
Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Outiller les consommateurs dans l'exercice de choix de consommation responsable.

Action : Regrouper dans le site Web, à l'intention des consommateurs, l'information des ministères et organismes à propos de la consommation responsable.	
Cibles et indicateurs	• Information regroupée dans le site Web et rendue accessible pour les consommateurs d'ici le 31 mars 2012.
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Intégrer les besoins et les attentes des citoyens au processus décisionnel de l'Office.

Action : Consulter les acteurs du marché de la consommation, au cours des démarches de révision législative.	
Cibles et indicateurs	• Acteurs consultés pour 100 % des démarches de révision législative à partir du 31 mars 2009.
Résultats de l'année	• Les acteurs du marché de la consommation (associations de consommateurs, universitaires, etc.) ont été consultés pour l'ensemble des démarches de révision législative effectuées par l'Office en 2010-2011.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Intégrer les besoins et les attentes des citoyens au processus décisionnel de l'Office.

Action : Consulter les citoyens au cours de la démarche d'élaboration de la planification stratégique.	
Cibles et indicateurs	• Sondage et groupes de discussion réalisés auprès des consommateurs québécois d'ici le 31 mars 2012.
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL
Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Améliorer l'information et l'éducation des consommateurs vulnérables.

Action : Diffuser, auprès des enseignants du primaire et du secondaire, du matériel éducatif abordant les thèmes des droits et recours en consommation, de même que la pratique de la consommation responsable.	
Cibles et indicateurs	• Quinze outils éducatifs diffusés abordant le thème des droits et recours en consommation d'ici le 31 mars 2011. • Six outils éducatifs diffusés abordant le thème de la consommation responsable d'ici le 31 mars 2011.
Résultat de l'année	• L'Office a diffusé, à l'intention des enseignants, onze outils éducatifs, dont un aborde le thème de la consommation responsable.

Action : Réaliser des projets d'information collective ciblant les personnes âgées.	
Cibles et indicateurs	• Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler.

Action : Réaliser des projets d'information collective ciblant les nouveaux immigrants.	
Cibles et indicateurs	• Deux projets réalisés en partenariat d'ici le 31 mars 2013.
Résultat de l'année	• Aucun résultat significatif n'est à signaler.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Contribuer à la réduction du surendettement chez les consommateurs.

Action : Proposer des modifications législatives visant à renforcer la protection des consommateurs en matière de crédit.	
Cibles et indicateurs	• Propositions transmises au ministre d'ici le 31 mars 2011.
Résultats de l'année	• Des propositions de modifications à la Loi sur la protection du consommateur ont été transmises au Ministre en 2010-2011, sur les dispositions relatives au crédit pour contrer le surendettement des consommateurs.

Par ailleurs, les explications relatives aux objectifs gouvernementaux non visés par le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de l'Office sont présentées en annexe du plan d'action.

Allégement réglementaire et administratif

À l'automne 2005, le gouvernement a établi que l'Office, comme 17 autres ministères et organismes, devait réduire de 20 % les frais associés aux formalités administratives imposées aux entreprises pour la période allant de 2005 à 2010. Pour la période visée, l'Office s'est engagé à entreprendre une réforme des lois et des règlements sous sa responsabilité, de même qu'à adopter des mesures administratives permettant de diminuer les formalités imposées aux entreprises en matière de permis, de cautionnement et d'exemption.

Le tableau ci-dessous présente les principales mesures mises en place par l'Office et qui ont modifié le fardeau réglementaire ou administratif des entreprises.

MESURES D'ALLÉGEMENT	MESURES SUPPLÉMENTAIRES
• Les titulaires d'un permis d'agent de voyages ayant un chiffre d'affaires de 5 millions de dollars ou moins doivent maintenant fournir, de façon semestrielle plutôt que trimestrielle, un rapport au sujet de leurs contributions au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. • Dans le secteur du voyage, les classes de permis de « grossiste » et de « détaillant » ont fusionné en une seule classe. • Pour les titulaires d'un permis d'agent de voyages, l'obligation de fournir, périodiquement, un état des comptes en fidéicommis a été abolie. • Tous les formulaires de demande de permis ont été simplifiés. • Un formulaire simplifié a été préparé pour les titulaires de permis devant changer leur adresse.	• Les conseillers en voyages ont maintenant l'obligation d'être titulaires d'un certificat délivré par l'Office. L'Office a mis au point une prestation électronique de services afin de simplifier les démarches des conseillers. • Une nouvelle classe de permis restreint d'agent de voyages a été créée (pourvoyeur, organisateur de tourisme d'aventure, etc.). • Les titulaires d'un permis d'agent de voyages dont le chiffre d'affaires est de plus de 10 millions de dollars doivent maintenant transmettre, périodiquement, à l'Office des états financiers intérimaires.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

Application du Règlement sur la diffusion de l'information

L'Office a terminé la mise en ligne des documents prescrits par le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, à l'exception de certaines études et rapports de recherche. S'appuyant sur les travaux exécutés l'année précédente, la diffusion de plusieurs catégories de documents a été achevée, notamment les politiques et les directives ainsi que l'inventaire des fichiers de renseignements personnels.

De plus, en conformité avec les orientations gouvernementales, l'Office travaille actuellement à l'établissement d'un système de gestion intégrée des documents. Ce projet vise la classification, l'archivage et le repérage des documents institutionnels, dans une perspective de préservation de la mémoire organisationnelle, d'uniformisation des pratiques et d'une plus grande efficience dans la gestion des dossiers. Ainsi, le plan de classification et le calendrier de conservation de l'Office ont été actualisés, en vue d'être intégrés à l'outil de gestion documentaire. La gestion intégrée de document est un projet d'envergure pour l'organisation; elle fait appel à la collaboration de tout le personnel et apportera de nombreux avantages, notamment en matière de préservation de la mémoire collective et d'accès à l'information.

Protection des renseignements personnels

L'Office a poursuivi l'élagage de ses bases de données afin de respecter le critère de la nécessité dans la conservation des renseignements personnels. Pour une deuxième année, les coordonnées des consommateurs dans les dossiers fermés ont été élaguées de la banque de données « Système des commerçants », cette fois pour l'année 2005; ainsi, la proportion des dossiers élagués a été portée à 68 %. Pour la première année, le calendrier de conservation de trois années a été appliqué à deux autres banques de données. Ainsi, 59 % des dossiers ont été supprimés de la banque qui gère les réponses aux demandes de renseignements reçues par l'intermédiaire du site Web et 70 % des inscriptions ont été supprimées de la banque qui gère l'envoi de documents aux consommateurs.

Déclaration des incidents en sécurité de l'information

Une directive sur la déclaration des incidents en sécurité de l'information a été adoptée par le président de l'Office. Cette directive prévoit que les incidents doivent être déclarés lorsque la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité de l'information détenue par l'Office sont compromises.

Accès à l'information

Durant la dernière année, la personne responsable de l'accès à l'information a traité 30 demandes d'accès à l'information, ce qui est comparable aux résultats des dernières années. Les deux tiers des demandes ont porté sur les plaintes à l'endroit de commerçants.

Demandes d'accès à l'information adressées à l'Office en 2010-2011

NATURE DE LA DEMANDE	NOMBRE DE DEMANDES	DEMANDES ACCEPTÉES	ABSENCE DE DOCUMENT	RENSEIGNEMENTS REFUSÉS[1]
Demandes provenant de consommateurs au sujet de documents dans leur dossier de plainte à propos d'un commerçant	8	8	–	–
Demandes provenant de commerçants ou de leurs mandataires à propos de documents à leur sujet portant sur les plaintes	6	6	–	–
Demandes provenant de tiers à propos de documents relatifs à des commerçants, généralement des renseignements sur les plaintes	7	3	1	Une demande refusée en partie (Art. 28 par. 2) Deux demandes refusées en totalité (Art. 28 par. 2, 32) (Art. 14, 53, 54)
Vérification diligente à propos d'une entreprise	1	1	–	–
Demandes à propos d'autres documents de l'Office (par exemple, études, descriptions d'emploi, liste de commerçants)	8	4	3	Une demande refusée en partie (Art. 36, 37, 39)
TOTAL	30	22	4	4

1 Les articles de loi cités dans cette colonne sont ceux de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Lorsqu'ils présentaient un caractère confidentiel au regard du demandeur, les renseignements personnels ont été retirés de tous les documents transmis. Cette mesure a été bien accueillie.

Dans leur ensemble, les demandes ont été traitées dans les délais prescrits par la loi. Aucune d'entre elles n'a obligé à invoquer un besoin d'accommodement raisonnable. Les refus n'ont pas fait l'objet de contestations par les demandeurs. Enfin, aucune demande de révision n'a été déposée à la Commission d'accès à l'information.

Demandes des ministères et organismes

Treize demandes ont été reçues de la part de ministères ou d'organismes publics. La majorité de ces demandes (11/13) avait pour objet la communication de renseignements à des fins de poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec. Les deux autres demandes avaient respectivement pour objet une autorisation de divulgation en vertu de la Loi sur l'accès à l'information du Canada et une ordonnance de la Chambre civile de la Cour du Québec.

Bonis au rendement

Le tableau suivant présente les bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement allant du 1er avril 2009 au 31 mars 2010[1].

	NOMBRE DE BONIS	MONTANT TOTAL
Cadres	4	18 087 $
Professionnels	5	8 763 $
TOTAL	9	26 850 $

1. Il importe de noter que la reddition de comptes pour les cadres juridiques relève du ministère de la Justice du Québec.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, l'Office adoptait, en novembre 1998, une Politique linguistique. En mai 2005, le comité de gestion approuvait une nouvelle version de cette politique. Une version actualisée avait également été adoptée en avril 2008. De plus, l'Office fait des efforts pour adapter, en utilisant une langue claire et simple, les communications avec son public.

Éthique et déontologie des administrateurs publics

Dans la résolution d'un dilemme de nature éthique, le personnel de l'Office doit, quant à lui, se reporter à la Déclaration de valeurs de la fonction publique québécoise et au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Ces documents peuvent être consultés dans le site du Secrétariat du Conseil du trésor au www.tresor.gouv.qc.ca.

Adopté en novembre 1998, le Code d'éthique et de déontologie de l'Office s'applique au président de l'Office ainsi qu'aux membres. Le document est disponible dans le site de l'Office au www.opc.gouv.qc.ca.

En 2010-2011, aucun manquement au code de déontologie n'a été constaté à l'Office.

ANNEXES

I – Organigramme de l'Office au 31 mars 2011 63

II – Présentation des lois 64

III – Statistiques – Délivrance des permis 65

IV – Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur 66

V – Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes 67

VI – Statistiques – Relations de presse 69

VII – Statistiques – Conciliations 70

VIII – Statistiques – Indemnisations 71

IX – Effectif de l'Office au 31 mars 2011 72

X – Tarifs des permis délivrés par l'Office 73

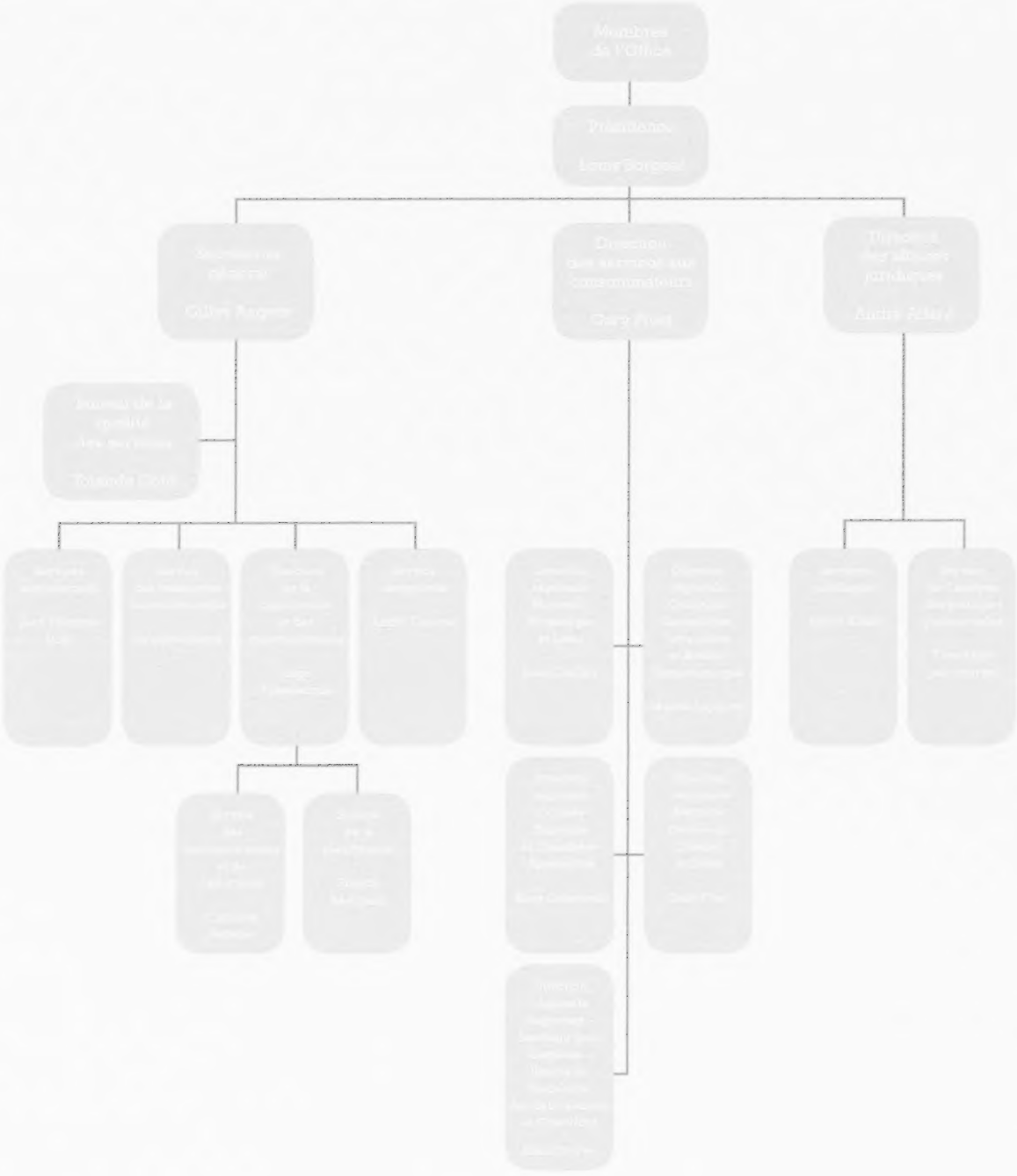
XI – Cadres de référence de l'Office en matière de surveillance et d'information 75

XII – États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages de l'exercice clos le 31 mars 2011 79

XIII – États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages de l'exercice clos le 31 mars 2011 93

ANNEXE I

Organigramme de l'Office au 31 mars 2011



ANNEXE II

Présentation des lois

La présente annexe décrit les lois dont l'application est confiée à l'Office de la protection du consommateur.

Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., chapitre P-40.1)

Cette loi a pour objet de protéger la population québécoise dans de nombreux secteurs de consommation. Elle établit une garantie fondamentale sur tous les biens et services offerts aux consommateurs. Elle régit l'ensemble des contrats conclus entre ces derniers et les commerçants, et elle établit des régimes particuliers de protection pour les contrats conclus par le commerce itinérant, les contrats à crédit, les contrats à distance, la vente d'automobiles et de motocyclettes d'occasion, la réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques et électroniques, le louage de services à exécution successive, tel l'abonnement à un studio de santé et, enfin, la location à long terme de biens.

Cette loi détermine des catégories de commerces dont l'exploitation nécessite la délivrance d'un permis. Elle interdit aux commerçants, aux fabricants et aux publicitaires certaines pratiques qui pourraient induire en erreur les consommateurs. Dans certaines circonstances, elle oblige les commerçants à déposer, dans des comptes en fidéicommis, les sommes d'argent perçues auprès des consommateurs. Enfin, en plus de prévoir des sanctions pénales pour le non-respect de la loi, elle précise les recours que les consommateurs peuvent exercer lorsque les commerçants, les fabricants ou les publicitaires y contreviennent.

Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10)

Cette loi a pour objet, d'une part, d'assurer que les personnes qui travaillent dans ce domaine respectent les règles de conduite et, d'autre part, de protéger les consommateurs lorsqu'il y a défaut de la part d'un fournisseur. Les agents de voyages doivent être titulaires d'un permis et déposer dans un compte en fidéicommis l'argent de leurs clients jusqu'à ce que les services soient payés au fournisseur. Ils ont également l'obligation de fournir un cautionnement individuel proportionnel à leur chiffre d'affaires. Les clients des agents de voyages détaillants du Québec sont tenus de contribuer au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages sous la responsabilité du président de l'Office.

Loi sur les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture (L.R.Q., chapitre A-23.001)

Cette loi a pour objet principal d'assurer la protection des sommes versées par les acheteurs d'arrangements préalables en intégrant la notion d'indexation au coût de la vie. Elle prévoit, notamment, l'obligation pour les directeurs de funérailles de déposer en fiducie 90 % du prix des biens et services qui seront fournis au moment du décès.

Loi sur le recouvrement de certaines créances (L.R.Q., chapitre R-2.2)

Cette loi établit des règles de conduite pour quiconque recouvre une créance. Elle fixe aussi des règles de conduite pour les personnes qui recouvrent une créance pour autrui. Ces dernières doivent être titulaires d'un permis de l'Office et verser un cautionnement qui sert à indemniser les personnes lésées par un manquement à la loi ou à payer des amendes.

ANNEXE III

Statistiques – Délivrance des permis

Les lois appliquées par l'Office de la protection du consommateur imposent à certains commerçants l'obligation d'être titulaire d'un permis de l'Office, à savoir :

- les commerçants itinérants;
- les prêteurs d'argent;
- les studios de santé;
- les agents de voyages;
- les agents de recouvrement;
- les commerçants de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.

Cette obligation permet à l'Office d'exercer une surveillance préventive du respect des dispositions des lois dans ces domaines d'activités.

Des exemptions peuvent être obtenues par certaines catégories de commerçants moyennant le dépôt d'un cautionnement, ce qui a pour effet de les dispenser de certaines obligations légales.

Permis en vigueur au 31 mars 2011

TYPE DE PERMIS	NOMBRE DE PERMIS		DROITS PERÇUS EN 2010-2011
	ÉTABLISSEMENT	SUCCURSALE	
Exemption de compte en fiducie	149	S. O.	53 302 $
Agent de voyages – détaillant	398	141	652 387 $
Agent de voyages – grossiste	54	4	
Agent de voyages – général	403	86	
Agent de voyages – restreint	4	S. O.	
Agent de recouvrement	87	S. O.	12 978 $
Commerçant itinérant	1 102	S. O.	281 260 $
Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	22	S. O.	5 519 $
Prêteur d'argent	122	S. O.	18 583 $
Studios de santé	486	84	87 261 $
Total partiel	2 827	315	
TOTAL GLOBAL	3 142		1 111 290 $

ANNEXE IV

Statistiques – Activités de surveillance, interventions juridiques et amendes par secteur

	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE[1]			INTERVENTIONS JURIDIQUES[2]			AMENDES[3]	
	2009-2010	2010-2011		2009-2010	2010-2011		2009-2010	2010-2011
SECTEUR	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE	EN NOMBRE	EN %	EN $	EN $
Agents de voyages	137	236	22 %	48	97	22 %	123 460 $	225 860 $
Arrangements préalables de services funéraires	461	37			67	15 %	27 120 $	152 140 $
Automobile	64	89			29	7 %	79 140 $	55 685 $
Commerce itinérant	48	63			40	9 %	20 770 $	199 950 $
Crédit	16	7			15	3 %	26 160 $	0 $
Exécution successive et studios de santé	59	78			25	6 %	44 450 $	51 775 $
Garanties	2	–			3	1 %	15 840 $	1 270 $
Pratiques de commerce	172	350	32 %	30	111	25 %	91 960 $	86 690 $
Recouvrement de créances	15	56	5 %	22	43	10 %	610 $	2 870 $
Autres	3	177	16 %	0	7	2 %	0 $	3 320 $
TOTAL	977	1 093	100 %	211	437	100 %	429 510 $	779 560 $

Note : À cause de l'arrondissement, le total des chiffres ne donne pas nécessairement 100 %.

1. Cette catégorie regroupe les activités de surveillance suivantes : inspections, vérifications et enquêtes.
2. Les interventions juridiques comprennent les poursuites pénales et les avis pénaux.
3. Les montants présentent les amendes imposées aux commerçants à la suite du dépôt de chefs d'accusation. Les amendes imposées ne sont pas perçues par l'Office de la protection du consommateur et, par conséquent, elles ne sont pas incluses dans son budget.

ANNEXE V

Statistiques – Demandes de renseignements et de soutien, et plaintes

		DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		FORMULAIRE DE PLAINTE ENVOYÉ
CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE
Automobile	Achat d'automobile neuve	5 637	3,3 %	257
	Achat d'automobile d'occasion	11 518	6,7 %	811
	Réparation	4 593	2,7 %	418
	Biens et services relatifs à l'automobile	3 233	1,9 %	123
	Total catégorie 2010-2011	**24 981**	**14,6 %**	**1 609**
	Total catégorie 2009-2010	27 205	15,3 %	1 536
Habitation	Achat d'immeuble neuf	998	0,6 %	5
	Achat d'immeuble usagé	898	0,5 %	2
	Rénovation	4 416	2,6 %	322
	Location	609	0,4 %	6
	Énergie	3 037	1,8 %	315
	Biens et services liés à l'habitation	10 272	6,0 %	803
	Total catégorie 2010-2011	**20 230**	**11,8 %**	**1 453**
	Total catégorie 2009-2010	22 581	12,7 %	1 799
Mobilier	Meubles	7 455	4,4 %	514
	Achats d'électroménagers	5 286	3,1 %	317
	Réparations d'électroménagers	1 956	1,1 %	116
	Audiovisuel	3 605	2,1 %	205
	Ordinateurs	2 668	1,6 %	218
	Autres	2 337	1,4 %	73
	Total catégorie 2010-2011	**23 307**	**13,6 %**	**1 443**
	Total catégorie 2009-2010	23 263	13,1 %	1 784
Services financiers	Assurances générales et personnelles	824	0,5 %	15
	Garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	295	0,2 %	12
	Location à long terme	1 981	1,2 %	125
	Recouvrement de créances	5 012	2,9 %	684
	Crédit	5 343	3,1 %	307
	Autres	2 219	1,3 %	47
	Total catégorie 2010-2011	**15 674**	**9,2 %**	**1 190**
	Total catégorie 2009-2010	17 569	9,9 %	1 283

		DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN		FORMULAIRE DE PLAINTE ENVOYÉ
CATÉGORIE	DOMAINE DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN	EN NOMBRE	EN %	EN NOMBRE
Services personnels	Agences (rencontres, placement)	86	0,1 %	17
	Enseignement général	3 850	2,3 %	456
	Arrangements préalables de services funéraires	276	0,2 %	16
	Services funéraires autres	197	0,1 %	6
	Services professionnels	1 453	0,9 %	33
	Tourisme et voyage	5 149	38,4 %	194
	Enseignement studios de santé	2 386	1,4 %	193
	Total catégorie 2010-2011	**13 397**	**7,8 %**	**915**
	Total catégorie 2009-2010	12 366	6,9 %	865
Organismes et entreprises	Office de la protection du consommateur	7 281	4,3 %	0
	Autres organismes et ministères	2 316	1,4 %	2
	Renseignez-vous sur un commerçant	4 959	2,9 %	0
	Occasion d'affaires et ventes à paliers multiples	351	0,2 %	2
	Autres	1 281	0,8 %	8
	Total catégorie 2010-2011	**16 188**	**9,4 %**	**12**
	Total catégorie 2009-2010	20 104	11,3 %	23
Biens personnels	Alimentation	1 273	0,7 %	134
	Médicaments, prothèses	255	0,2 %	15
	Publications	877	0,5 %	92
	Sports – loisirs	4 202	2,5 %	226
	Télécommunications	18 487	10,8 %	979
	Vêtements	2 472	1,4 %	109
	Autres	8 452	4,9 %	419
	Total catégorie 2010-2011	**36 018**	**21,0 %**	**1 974**
	Total catégorie 2009-2010	32 626	18,3 %	1 908
Indication des prix		2 851	1,7 %	253
	Total catégorie 2010-2011	**2 851**	**1,7 %**	**253**
	Total catégorie 2009-2010	3 222	1,8 %	299
Autres sujets	Commerce électronique	1 109	0,7 %	64
	Animaux	703	0,4 %	12
	Autres	9 362	5,5 %	135
	Total catégorie 2010-2011	**11 174**	**6,5 %**	**211**
	Total catégorie 2009-2010	10 247	5,8 %	249
Référence	Gouvernementales	4 585	2,7 %	0
	Non gouvernementales	2 948	1,7 %	0
	Total catégorie 2010-2011	**7 533**	**4,4 %**	**0**
	Total catégorie 2009-2010	8 946	5,0 %	0
Total 2010-2011		**171 353**	**100 %**	**9 060**
Total 2009-2010		**178 129**	**100 %**	**9 746**
Variation de 2009-2010 à 2010-2011		– 6 776	– 3,8 %	– 686

ANNEXE VI

Statistiques – Relations de presse

TYPE D'ACTIVITÉ	2008-2009	2009-2010	2010-2011	VARIATION DANS LA DERNIÈRE ANNÉE
Communiqués de presse diffusés	145	123	138	12 %
Chroniques faites	314	397	444	12 %
Entrevues accordées	128	181	191	6 %
Renseignements fournis à des journalistes	387	405	444	10 %
TOTAL	974	1 106	1 217	10 %

ANNEXE VII

Statistiques – Conciliations

Les statistiques relatives à la conciliation comprennent les sommes que les consommateurs ont récupérées des commerçants à la suite de la réussite des démarches de conciliation entreprises par les agents de protection du consommateur.

Conciliation entre consommateur et commerçant

	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Plaintes déposées par les consommateurs	5 752	4 662	3 639
Conciliations entreprises	1 568	1 003	907
Conciliations réussies (entente entre le consommateur et le commerçant)	787	471	427
TAUX DE RÉUSSITE	50 %	47 %	47 %

ANNEXE VIII

Statistiques – Indemnisations

Les statistiques relatives à l'indemnisation présentent les sommes qui ont été versées aux consommateurs et qui proviennent des cautionnements des commerçants et du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV).

Consommateurs indemnisés

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE [1]	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	NOMBRE TOTAL
2010-2011	337	1 716	2 053
2009-2010	694	1 183	1 877
2008-2009	462	1 545	2 007
2007-2008	383	263	646
2006-2007	160	3 836	3 996

Montant des indemnisations

ANNÉE FINANCIÈRE	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES COMMERÇANTS TITULAIRES D'UN PERMIS – EXCEPTÉ DANS LE SECTEUR DU VOYAGE [1]	PAR LES CAUTIONNEMENTS DES AGENTS DE VOYAGES OU PAR LE FICAV	TOTAL
2010-2011	144 111 $	1 714 608 $	1 858 719 $
2009-2010	251 071 $	289 508 $	540 579 $
2008-2009	228 659 $	445 334 $ [2]	673 993 $
2007-2008	83 722 $	(162 675 $) [2,3]	(78 953 $)
2006-2007	54 327 $	1 116 380 $ [2]	1 170 707 $

1. Les commerçants titulaires de permis dans les secteurs suivants doivent fournir un cautionnement : commerce itinérant, studio de santé, agent de recouvrement et commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile.

2. Ces montants qui ont été ajustés et corrigés par rapport à ceux inscrits dans les rapports annuels de gestion précédents en fonction des dépenses inscrites dans les états financiers, qui ont été vérifiés par le Vérificateur général.

3. En 2007-2008, 202 126 $ ont été versés en indemnisation. Des ajustements à la baisse ont été apportés au coût total de l'administration de la fermeture de Vacances Maestro inc., ce qui a permis une récupération sur le plan financier.

ANNEXE IX

Effectif de l'Office au 31 mars 2011

Comparaison entre les équivalents temps complet (ETC)[1] autorisés, les ETC à utiliser, les ETC utilisés et les personnes en place

ANNÉE FINANCIÈRE	ETC AUTORISÉS [2]	ETC À UTILISER [3]	ETC UTILISÉS [4]	PERSONNES EN PLACE AU 31 MARS [5]
2010-2011	106	102	92	99
2009-2010	106	95	90	99
2008-2009	107	97	94	104
2007-2008	111	102	100	104
2006-2007	113	103	101	106

1. L'équivalent temps complet (ETC) représente le nombre d'années personnes rémunérées. Il est le rapport entre le traitement à l'échelle réellement versé à une personne par l'employeur au cours d'une année financière et le traitement annuel prévu dans son classement. La rémunération des heures supplémentaires ainsi que les primes de fonction et les autres primes ne font pas partie du traitement à l'échelle. L'ETC reflète, pour ainsi dire, la proportion d'heures payées. (Définition du Secrétariat du Conseil du trésor)
2. Les ETC autorisés représentent l'information inscrite au Budget de dépenses du Conseil du trésor. Cette donnée ne reflète pas la réalité des ressources humaines à l'Office.
3. Depuis l'année 2005-2006, l'Office reçoit, par l'intermédiaire du Secrétariat du Conseil du Trésor, une cible relativement aux ETC à utiliser.
4. Les ETC utilisés représentent l'addition des jours personnes réellement utilisés à l'Office pour l'ensemble des personnes embauchées à titre régulier et occasionnel qui y ont travaillé au cours de l'exercice financier.
5. La donnée «personnes en place» comprend le personnel régulier et occasionnel, mais exclut les étudiants, les stagiaires et les personnes dont l'absence est prolongée.

ANNEXE X

Tarifs des permis délivrés par l'Office

Les tableaux suivants présentent les tarifs liés aux différents permis délivrés par l'Office au cours de l'année financière 2010-2011.

Permis d'agent de voyages

SITUATION	TARIF AU 2010-06-30
Délivrance	800 $
Reconduction, selon le chiffre d'affaires :	TARIF AU 2010-10-01
Jusqu'à 0,5 M$	300 $
Jusqu'à 2 M$	400 $
Jusqu'à 5 M$	550 $
Jusqu'à 10 M$	750 $
Jusqu'à 20 M$	1 000 $
Plus de 20 M$	1 300 $
Duplicata de permis	TARIF AU 2010-06-30
Délivrance	500 $
Reconduction	250 $

Certificat de conseiller en voyages

SITUATION	TARIF AU 2010-06-30
Délivrance	50 $
Reconduction	25 $

Permis de commerçant itinérant[1]

CLASSE	TARIF AU 2010-05-01
Classe 1	145 $
Classe 2	145 $
Classe 3	219 $
Classe 4	365 $
Classe 5	873 $
Classe 6	1 747 $
Classe 7	3 346 $
Classe 8	6 552 $
Classe 9	219 $
Classe 10	288 $
Classe 11	365 $
Classe 12	729 $
Classe 13	1 747 $
Classe 14	3 346 $
Classe 15	5 136 $
Classe 16	9 899 $

1. Les classes de permis de commerçant itinérant varient en fonction de la considération des contrats et du nombre de représentants du requérant.

Autres permis ou situations

TYPE DE PERMIS OU DE SITUATION	TARIF AU 2010-05-01
Prêt d'argent	288 $
Studio de santé	288 $
Commerce de garantie supplémentaire dans le domaine de l'automobile	288 $
Agent de recouvrement	288 $
Exemption de compte en fiducie	486 $

ANNEXE XI

Cadres de référence de l'Office en matière de surveillance et d'information

Avec l'adoption de son Plan stratégique 2009-2013, l'Office a entrepris une réflexion quant à ses principaux mandats, soit la surveillance de l'application des lois sous sa responsabilité et de l'information du public. Cette réflexion a donné lieu à deux cadres de référence qui constituent des documents d'orientation ayant pour objectif de guider les interventions de l'Office dans la concrétisation de sa mission. Ces cadres de référence permettent à l'organisation de s'assurer que les moyens mis en place pour atteindre ses objectifs sont adéquats. Ils contribuent également à la détermination des priorités organisationnelles en ce qui a trait à la surveillance et à l'information du public.

Les cadres de référence permettent respectivement de répondre aux questions suivantes :

SURVEILLANCE DANS L'APPLICATION DES LOIS	INFORMATION DONNÉE AU PUBLIC
• Quels sont les champs d'activités que l'Office doit surveiller ?	• Quels sont les groupes de clientèle que l'Office doit informer ?
• Que doit-il surveiller dans chacun de ces champs d'activité ?	• Dans quelle finalité l'Office les informe-t-il ?
• Quelles sont les sources d'information dont l'Office dispose afin de faire une surveillance adéquate ?	• Quels sont les renseignements clés qui doivent être transmis à ces groupes de clientèle ?

Mandat de surveillance d'application des lois

Pour concrétiser sa mission qui consiste à protéger le consommateur, l'Office accomplit bon nombre d'activités, parmi lesquelles la surveillance de l'application des lois sous sa responsabilité. Ainsi, le premier cadre de référence présente le mandat de surveillance de l'Office en vertu des lois dont il doit assurer l'application.

Ce cadre comporte quatre dimensions liées entre elles. D'un côté ces dimensions représentent la surveillance qui doit être faite en vertu des différentes obligations des commerçants selon les lois sous la responsabilité de l'Office (dimensions 1 et 2). De l'autre côté, le cadre de référence porte sur la lecture que l'Office doit réaliser en ce qui concerne le niveau de respect et d'actualité des lois et les tendances du marché de la consommation (dimensions 3 et 4). Chaque dimension illustre les principaux champs d'action de l'Office dans la concrétisation de son mandat de surveillance.

La **première dimension** présente le mandat de surveillance quant aux secteurs encadrés sur le ***plan administratif*** par l'organisation, c'est-à-dire les secteurs où un permis d'exploitation est obligatoire pour pouvoir exercer des activités commerciales. Ici, la surveillance vise à assainir les marchés à risque et à s'assurer que les obligations et les exigences relatives au droit de pratique soient respectées par les commerçants visés.

La **deuxième dimension** présente la surveillance qui doit être effectuée à l'égard des activités commerciales entre consommateurs et commerçants impliquant des transactions réglementées sur le ***plan pénal*** par les lois sous la responsabilité de l'Office. Cette surveillance vise, à la fois, les régimes particuliers imposant des obligations ou des interdictions propres à certains secteurs d'activité, de même que les dispositions générales s'appliquant à toutes les relations d'affaires entre un consommateur et un commerçant. Ici, la surveillance a pour but d'assurer le respect des dispositions de la loi, ainsi que de prévenir et de sanctionner les infractions aux lois.

La **troisième dimension** illustre le mandat plus général de veille que l'Office doit effectuer, plus particulièrement une lecture du marché en ce qui concerne les intérêts à ***caractère civil*** des consommateurs lorsqu'ils contractent avec un commerçant. Le principal objectif est d'obtenir une lecture du niveau de respect des lois, afin de défendre les intérêts des consommateurs, particulièrement sur le plan civil, dans leurs transactions avec les commerçants.

La **quatrième dimension** qui, en quelque sorte rejoint et alimente les trois autres, démontre que l'Office doit demeurer à l'affût des tendances et des changements du marché de la consommation, afin de repérer les « lacunes et besoins émergents » en matière de protection du consommateur que la législation actuelle encadre de façon inefficace, inadéquate ou n'encadre pas. L'objectif est d'obtenir une lecture du niveau d'actualité et d'efficacité des lois, afin de les adapter au contexte évolutif du marché.

Mandat d'information du public

Une autre activité largement concrétisée par l'Office en vertu de sa mission de protection du consommateur consiste à informer et à renseigner ses groupes de clientèle cible. Ainsi, le deuxième cadre de référence présente le mandat de l'organisation par rapport à l'information du public.

Ce cadre comporte trois dimensions qui présentent, pour les principaux groupes de clientèle que cible l'organisation, l'information clé qu'ils doivent connaître et dans quel but particulier.

La **première dimension** montre l'information essentielle que tout consommateur ou commerçant devrait connaître en ce qui a trait à la protection du consommateur, en tant qu'acteur du marché. Ici, l'information a pour buts essentiels, d'une part, la connaissance, dans le public, de l'existence et de la mission de l'Office de la protection du consommateur ainsi que des services qu'il offre, et, d'autre part, la conscience que le marché de la consommation et les répercussions des lois sur ce dernier sont complexes.

La **deuxième dimension** illustre ce que les consommateurs devraient connaître en ce qui concerne leurs droits, leurs recours et leurs responsabilités lorsqu'ils sont en relation avec un commerçant dont les pratiques sont encadrées par l'Office. Ici, l'information a pour but de faire en sorte que les consommateurs soient en mesure d'exercer des recours et de faire respecter leurs droits, à toutes les étapes d'une transaction (avant, pendant, après).

Enfin, **la troisième dimension** présente les connaissances indispensables que les commerçants devraient avoir à propos des exigences générales et particulières qu'ils doivent respecter en vertu des lois sous la responsabilité de l'Office et, par conséquent, les sanctions pour lesquelles ils sont passibles en cas de non-respect de celles-ci. L'information a pour but, ici, de faire en sorte que les commerçants respectent leurs obligations dans leurs activités et pratiques commerciales qui sont encadrées par les lois sous la responsabilité de l'Office.

CADRE DE RÉFÉRENCE – LE MANDAT DE SURVEILLANCE D'APPLICATION DES LOIS

DIMENSION 1 – Activités contrôlées sur le plan administratif par l'Office

Assainissement de marchés à risques par l'encadrement du droit de pratique

Commerçants touchés

Titulaires de permis délivrés par l'Office (environ 4 000)
- Agent de voyages
- Agent de recouvrement
- Studios de santé
- Commerçant itinérant
- Garantie supplémentaire (secteur automobile)
- Prêteur d'argent

Titulaires de permis délivrés par une autre autorité (environ 8 000)
- Directeur de funérailles (ASSS)
- Commerçant-recycleur automobile (SAAQ)

Objet de la surveillance

Attributs de base des commerçants
- Identité, lieu d'exercice
- Probité, santé financière
- Activités liées au maintien du permis

Protections financières exigibles
- Cautionnement
- Compte en fidéicommis
- Fonds d'indemnisation des clients

Respect des dispositions propres aux secteurs encadrés par les lois

Sources d'information
- Demandes de permis et documents exigés
- Listes des permis échus, suspendus
- Dénonciations d'exploitation sans permis
- Médias

DIMENSION 2 – Activités transactionnelles réglementées sur le plan pénal par les lois régies par l'Office

Prévention et sanction des infractions aux lois

Activités visées

Contrats de biens et services
- Formation des contrats
- Garanties
- Contenu des contrats

Pratiques de commerce
- Représentation
- Divulgation d'information
- Indication des prix
- Publicité

Objet de la surveillance

2 A) Régimes particuliers

Obligations et interdictions propres à certains secteurs d'activités
- Contrat à distance
- Contrat à exécution successive
- Réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques et électroniques
- Location à long terme de biens

2 B) Dispositions générales

Obligations et interdictions générales
- Publicité trompeuse
- Publicité destinée aux enfants
- Omission de faits importants
- Fausses représentations
- Indication des prix
- Politique d'exactitude des prix

Sources d'information
- Surveillance de la publicité
- Surveillance chez le commerçant
- Plaintes des consommateurs
- Dénonciations de commerçants concurrents
- Veille de toutes sortes

1 **Activités contrôlées sur le plan administratif par l'Office**

2 **Activités transactionnelles réglementées sur le plan pénal par les lois régies par l'Office**

3 **Intérêts des consommateurs sur le plan civil dans leurs transactions avec les commerçants**

4 **Lacunes et besoins émergents en matière de protection des consommateurs**

DIMENSION 4 – Lacunes et besoins émergents en matière de protection des consommateurs

Lecture du niveau d'actualité et d'efficacité des lois

Lacunes et besoins ciblés

Lacunes dans l'application des lois
- Dispositions inapplicables
- Dispositions contournées
- Recours constatés inadéquats

Besoins émergents de protection
- Nouveaux secteurs commerciaux
- Nouvelles pratiques
- Nouveaux contrats
- Nouveaux modèles d'affaires

Objet de la surveillance

Problèmes de consommation qui sont **inefficacement encadrés** par les lois régies par l'Office

Problèmes de consommation qui sont du champ de compétence de l'Office, mais qui **ne sont pas encadrés** par les lois sous sa responsabilité

Sources d'information

Découlant de la surveillance
- Demandes de renseignements
- Plaintes reçues

Environnement externe
- Veille médiatique
- Veille juridique
- Étalonnage

Relations avec les partenaires
- Associations de consommateurs
- Associations de commerçants
- Milieu universitaire
- Autres entités publiques destinées à protéger les consommateurs

DIMENSION 3 – Intérêts des consommateurs sur le plan civil dans leurs transactions avec les commerçants

Lecture du niveau de respect des lois par les parties

Intérêts juridiques des consommateurs concernés

Contrats de biens et services
- Respect des règles de formation des contrats
- Respect des contrats
  - Dispositions générales
  - Dispositions particulières à certains types de contrats
- Respect des garanties

Pratiques de commerce
- Conformité des représentations des commerçants
- Divulgation d'information obligatoire
- Conformité de l'indication des prix et de l'exactitude des prix
- Respect de l'encadrement de la publicité

Objet de la surveillance

Avant et après la transaction
- Attributs de base d'un commerçant
- Infractions commises par un commerçant concernant les obligations et interdictions prévues aux lois
- Plaintes formulées à l'égard d'un commerçant
- Droits et obligations découlant d'une transaction, envisagée ou effectuée

Après la transaction
- Actions et recours possibles en cas de faute par un commerçant
- Soutien à l'exercice d'un recours

Sources d'information
- Demandes de renseignements des consommateurs
- Plaintes reçues
- Associations de consommateurs
- Médias

CADRE DE RÉFÉRENCE : LE MANDAT D'INFORMATION DU PUBLIC

DIMENSION 1
Les consommateurs et les commerçants comme acteurs du marché de la consommation

ÉDUQUER, RENSEIGNER ET SENSIBILISER EN CE QUI A TRAIT À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Finalité de l'information

Connaissance de l'existence d'une législation en matière de protection du consommateur et d'un organisme qui en assure l'application

Consommateur

Développement de l'habitude de se renseigner
- Recherche d'une information fiable et pertinente
- Utilisation judicieuse de l'information à sa disposition
- Importance de s'informer avant, pendant et après une transaction

Compréhension du niveau de responsabilité et du pouvoir d'agir du consommateur dans le marché
- Renforcer ou modifier les comportements de consommation
- Comprendre les répercussions des choix de consommation
- Consommer de façon responsable

Commerçant

Adoption de pratiques commerciales responsables et respectueuses pour les consommateurs

Respect des lois sous la responsabilité de l'Office

Sensibilisation aux répercussions positives des lois sur les marchés

Objet de l'information

Mission et services de l'Office
- Existence d'une législation en matière de protection du consommateur
- Pouvoirs et responsabilités
- Étendue de son champ de compétences (inclusions/exclusions)
- Services offerts

Marché de la consommation
- Rôle des acteurs du milieu de la consommation
- Répercussions des choix de consommation

Sources de renseignements et de références
- Sites Web
- Revues et médias spécialisés
- Partenaires
- Activités d'information (colloques, congrès, etc.)

DIMENSION 2
Les consommateurs en relation avec un commerçant dont les pratiques sont encadrées par les lois sous la responsabilité de l'Office

INFORMER ET SENSIBILISER SUR LEURS DROITS, RECOURS ET RESPONSABILITÉS

Finalité de l'information

Connaissance des droits et recours des consommateurs
- Que leur confèrent les lois régies par l'Office
- Pour développer leur compétence à défendre leurs droits et à exercer leurs recours

Compréhension de leurs responsabilités en tant que consommateur

Actions de nature plus préventive des consommateurs en matière de consommation

Objet de l'information

Droits et recours
- En vertu des dispositions générales des lois de l'Office
- Protections particulières dans les secteurs dont le droit de pratique est encadré (ex. indemnisations, contrats, etc.)

Obligations des consommateurs

Résultats des activités de surveillance de l'Office
- Niveau de conformité aux lois
- Condamnations

Renseignements sur les commerçants dont les activités sont encadrées par les lois sous la responsabilité de l'Office
- Plaintes des consommateurs
- Commerçants titulaires d'un permis valide
- Fin du droit de pratique

Sur le plan civil
- Dispositions à caractère civil (ex. garanties)
- Démarches et recours civils en cas de litige
- Ressources et soutien pour exercer un recours

DIMENSION 3
Les commerçants dont les activités et les pratiques sont encadrées par les lois sous la responsabilité de l'Office

INFORMER ET SENSIBILISER SUR LEURS OBLIGATIONS ET LES EXIGENCES

Finalité de l'information

Connaissance et respect des obligations juridiques et administratives en vertu des lois sous la responsabilité de l'Office
- Dispositions générales
- Exigences particulières dans les secteurs encadrés

Connaissance et respect des exigences pour obtenir, renouveler ou reconduire un permis

Objet de l'information

Obligations générales en vertu des lois régies par l'Office

Exigences particulières des secteurs encadrés

Permis délivrés par l'Office
- Agents de voyages
- Studios de santé
- Prêteurs d'argent
- Vente de garantie supplémentaire
- Recouvrement de créances
- Commerce itinérant
- Exemptions

Régimes particuliers
- Contrat à distance
- Contrat à exécution successive
- Réparation d'automobiles, de motocyclettes et d'appareils domestiques et électroniques
- Location à long terme de biens

Permis délivrés par une autre autorité
- Secteur funéraire
- Commerce automobile

Résultats des activités de surveillance de l'Office

Sur le plan pénal
- Dispositions à caractère pénal (ex. pratiques de commerce)
- Sanctions possibles en cas de non-respect des lois

ANNEXE XII

États financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages de l'exercice clos le 31 mars 2011

Rapport de la direction

Les états financiers du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (« Fonds ») ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (« Office »), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le Rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, le Secrétariat général de l'Office maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Secrétariat général reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires du Fonds conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Fonds conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le Secrétariat général ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le chef du Service des permis,

André Derome

Le président de l'Office de la protection du consommateur,

Louis Borgeat

Québec, le 16 juin 2011

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, les résultats, l'excédent cumulé et les flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 16 juin 2011

Résultats de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
PRODUITS		
Contributions des clients des agents de voyages	11 602 326 $	10 840 068 $
Revenus de placements	1 825 205	1 403 749
	13 427 531	12 243 817
CHARGES		
Réclamations et frais de fiducie nets	1 714 608	289 508
Frais d'administration		
– Office de la protection du consommateur (note 7)	300 000	300 000
– Publicité et promotion (note 8)	95 248	62 941
– Services professionnels	45 368	—
– Dépenses bureau	759	—
	2 155 983	652 449
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES AVANT ÉLÉMENT SUIVANT	11 271 548	11 591 368
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	4 021 941	1 959 021
EXCÉDENT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	15 293 489 $	13 550 389 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	51 953 247 $	38 402 858 $
Excédent des produits sur les charges	15 293 489	13 550 389
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	67 246 736 $	51 953 247 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan au 31 mars 2011

	2011	2010
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie	823 183 $	748 327 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	1 301 131	2 750 433
Revenus de placements à recevoir	185 103	162 941
Créances (note 4)	2 963 652	2 723 371
	5 273 069	6 385 072
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	62 379 221	46 054 935
	67 652 290 $	52 440 007 $
PASSIF		
À court terme		
Réclamations et frais à payer	405 554 $	486 760 $
EXCÉDENT CUMULÉ	67 246 736	51 953 247
	67 652 290 $	52 440 007 $

ENGAGEMENT (note 8)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des produits sur les charges	15 293 489 $	13 550 389 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(4 021 941)	(1 959 021)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 803 043)	(1 336 293)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir	(22 162)	(67 456)
Créances	(240 281)	(184 717)
Réclamations et frais à payer	(81 206)	(17 832)
	(6 168 633)	(3 565 319)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	9 124 856	9 985 070
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(9 050 000)	(10 000 000)
Produit de disposition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	12 302 345	10 386 879
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(12 302 345)	(10 386 879)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	(9 050 000)	(10 000 000)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE	74 856	(14 930)
TRÉSORERIE AU DÉBUT	748 327	763 257
TRÉSORERIE À LA FIN	823 183 $	748 327 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2011

1. Constitution, fonctions et financement

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (« Fonds ») a été institué le 11 novembre 2004 par le Règlement sur les agents de voyages en vertu de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10, r.1) (« Règlement »). Cette loi est administrée par le président de l'Office de la protection du consommateur (« Office »). Ce Fonds a pour but l'indemnisation ou le remboursement des clients des agents de voyages, tenus d'y contribuer, en cas d'insuffisance du cautionnement individuel d'un agent de voyages ou en cas de défaut d'un fournisseur de services. À la suite de l'adoption en 2010 de l'article 43.6 du Règlement sur les agents de voyages, le président peut utiliser un maximum de 250 000 $ annuellement provenant des revenus de placements accumulés dans le Fonds pour financer des campagnes d'information et d'éducation des clients des agents de voyages.

Les sommes requises pour les opérations de ce Fonds proviennent, en premier lieu, des clients des agents de voyages au Québec, tel qu'il est spécifié à l'article 39 du Règlement.

2. Principales méthodes comptables

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers du Fonds, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction, soit le Secrétariat général de l'Office, ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'une estimation sont l'établissement de la juste valeur des instruments financiers, des créances et des réclamations à payer. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Constatations des produits

Les contributions des clients des agents de voyages du Québec sont constatées à titre de produits lorsqu'elles sont reçues ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée.

Réclamations et frais de fiducie nets

Des estimations individuelles de perte sont fournies pour chaque réclamation. Une provision est alors établie. Les estimations sont revues et mises à jour régulièrement, et tout redressement qui en résulte est inclus dans les résultats de l'exercice où il est connu.

Instruments financiers

a) Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction.

b) Catégories d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs et les passifs détenus à des fins de transaction sont des instruments financiers acquis ou pris en charge principalement en vue de leur revente ou de leur rachat à court terme. Ceux-ci font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés qui sont gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prises de bénéfices à court terme. Des actifs et des passifs ne respectant pas les critères susmentionnés peuvent être désignés irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction par le Fonds.

Les actifs et les passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées dans les résultats.

La trésorerie et les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec (« Caisse ») sont classés comme actifs et passifs financiers détenus à des fins de transaction. De plus, les revenus de placements à recevoir, les créances, les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec et les réclamations et frais à payer ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

3. Modification future de normes comptables

Normes internationales d'information financière

Le Conseil des normes comptables du Canada (« CNC ») a confirmé que les entreprises ayant une obligation d'information du public sont tenues d'appliquer les Normes internationales d'information financière (International Financial Reporting Standards - IFRS) pour les états financiers des exercices ouverts à compter du 1er janvier 2011. Dans le cas du Fonds, cette exigence sera donc appliquée pour les états financiers annuels de la période commençant le 1er avril 2011. En conséquence, dans ses états financiers du 31 mars 2012, le Fonds devra fournir des données comparatives pour la période correspondante de l'exercice précédent, de sorte que le 1er avril 2010 constitue la date de transition pour le Fonds.

4. Créances

	2011	2010
Agences de voyages	2 874 423 $	2 412 784 $
Administrateurs provisoires	89 229	310 587
	2 963 652 $	2 723 371 $

5. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2011	2010
Nombre d'unités	64 299	51 055
Coût d'acquisition des unités	60 692 904 $	48 390 559 $
Juste valeur des unités	62 379 221 $	46 054 935 $
Juste valeur par unité	970 $	902 $

BTAA et instruments financiers qui s'y rattachent

La juste valeur des dépôts à participation, au 31 mars 2011, du Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages inclut la juste valeur des placements qu'elle détient dans des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) dans le portefeuille spécialisé BTAA. Cette juste valeur a été établie par la Caisse à l'aide de différentes techniques d'évaluation qu'elle juge appropriées dans les circonstances.

Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers. Les billets sont détenus à travers des structures sous forme de fiducies appelées « véhicules d'actifs-cadres » ou « VAC ». Les actifs sous-jacents sont essentiellement des trocs de défaillance de crédit pour VAC 1 et VAC 2, tandis que VAC 3 contient des actifs traditionnels tels que les créances hypothécaires résidentielles et commerciales.

La Caisse a recours à des instruments financiers dérivés tels que des trocs de taux d'intérêt et de défaillance de crédit dans le but de procurer une couverture économique afin de réduire le risque de perte inhérent à une fluctuation de la juste valeur des BTAA ainsi que d'éventuels appels de garantie. Les trocs de défaillance de crédit ont été financés par la contrepartie concernée. Le remboursement de cet emprunt est lié aux flux monétaires issus des remboursements de certains placements de VAC 1 et des instruments financiers dérivés s'y rattachant.

Au 31 mars 2011, la juste valeur des placements en BTAA détenus par le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages par l'intermédiaire de sa participation dans le portefeuille spécialisé BTAA est de 1 626 120 $ (2010 : 1 450 340 $) pour un investissement de 2 331 540 $ (2010 : 2 415 710 $).

En plus des montants investis dans les BTAA qu'elle présente dans ses états financiers, la Caisse y mentionne également des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises. La quote-part de ces garanties attribuée au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages s'élève à 1 211 816 $ (2010 : 1 271 000 $).

6. Instruments financiers

Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (niveau 2)

La juste valeur des dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse est établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées. Par conséquent, les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans la « Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec » à l'état des résultats.

La juste valeur des dépôts à participation est de 62 379 221 $ (coût : 60 692 904 $) au 31 mars 2011 (46 054 935 $ au 31 mars 2010; coût : 48 390 559 $). Cette juste valeur a été déterminée par la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Autres instruments financiers

La trésorerie, les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec, les revenus de placements à recevoir, les créances, les réclamations et frais à payer sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

Informations complémentaires sur les risques financiers

Risque de crédit

L'exposition au risque de crédit du Fonds correspond à la valeur comptable des éléments d'actifs financiers. Le risque de crédit afférent à ces actifs se concentre dans un seul secteur d'activité, soit celui des agents de voyages.

La direction estime que le Fonds n'est pas exposé à un risque de crédit important par le fait qu'il transige avec un nombre important de clients, lesquels remettent en majorité le paiement de la contribution au Fonds dans les délais requis.

L'analyse de l'âge des créances se détaille comme suit :

		2011		2010
Créances non en souffrance		2 764 296 $		2 488 184 $
Créances en souffrance				
Moins de 30 jours	95 552 $		139 528 $	
De 30 à 60 jours	—		12 790	
Plus de 60 jours	103 804	199 356	82 869	235 187
		2 963 652 $		2 723 371 $

Aucune provision pour créances douteuses n'a été inscrite sur les créances aux 31 mars 2011 et 2010 puisque le solde des créances en souffrance de plus de 60 jours est jugé non important.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

Au 31 mars 2011, l'exposition du Fonds au risque de taux d'intérêt se résume comme suit :

Trésorerie :	sans intérêt
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec :	intérêt variable
Revenus de placements à recevoir :	sans intérêt
Créances :	sans intérêt
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec :	sans intérêt
Réclamations à payer :	sans intérêt

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que le Fonds ne soit pas en mesure de réunir, au moment approprié et à des conditions raisonnables, les fonds nécessaires pour faire respecter les obligations financières de l'entité.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités du Fonds sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse. Pour assurer les besoins de liquidité, le Fonds conserve en moyenne un million de dollars dans sa trésorerie afin de parer à toutes fermetures d'agences de voyages ou bien défaut de fournisseur de service.

Le Fonds est en mesure d'honorer les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme. Il paie généralement ses créances à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. La valeur d'un instrument financier est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours boursier, de même que par leur volatilité.

Pour gérer ce risque, le Fonds dispose d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placement qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins du Fonds en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes de ce fonds en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

La Caisse présente l'information suivante relativement à la gestion du risque de marché dans les états financiers audités du fonds particulier 333 au 31 décembre 2010.

> « Le risque de marché de la Caisse est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la valeur marchande de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une technique statistique qui sert à évaluer la pire perte prévue au cours d'une période selon un niveau de confiance déterminé. La Caisse utilise un niveau de confiance de 99 % dans son calcul. La Caisse évalue la VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisés et agrège l'information pour le portefeuille global.
>
> La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. La méthode de simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'estimation du rendement des instruments soient disponibles. Dans l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 300 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour estimer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs.
>
> Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la Caisse (portefeuille visé par les déposants globalement) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actif qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions dans leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actif. Par le fait même, le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté. Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global de la Caisse.
>
> Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par les déposants.
>
> Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui de son portefeuille de référence en gérant son portefeuille global de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille global se démarquera du rendement du portefeuille de référence.
>
> Le risque absolu du portefeuille de référence de la Caisse, le risque absolu du portefeuille global et le risque actif sont mesurés régulièrement. »

Au 31 mars 2011, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 333, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1300 jours, sont respectivement de 26,32 % et de 3,36 % (22,45 % et 6,99 % en 2010).

7. Opérations entre apparentés

En plus des opérations déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, à un contrôle conjoint ou à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles à l'exception des frais d'administration. En effet, le Service des permis de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration du Fonds. Ils sont par la suite refacturés par l'Office à l'aide d'une méthode de répartition basée sur les coûts réels. Aux 31 mars 2011 et 2010, les montants refacturés s'élèvent respectivement à 300 000 $.

8. Engagement

Dans le cadre d'une campagne d'information et d'éducation pour les clients des agents de voyages à l'égard de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la loi, le Fonds a conclu le 11 janvier 2011 un contrat avec les Éditions Protégez-Vous pour l'élaboration d'un guide pratique du voyageur. Ce contrat au prix forfaitaire de 197 500 $ doit être finalisé au plus tard le 15 septembre 2011. Au 31 mars 2011, un montant de 50 000 $, inclus dans les frais de publicité et promotion, a été déboursé pour des travaux réalisés dans le cadre de ce contrat.

9. Présentation des chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2010 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2011.

ANNEXE XIII

États financiers des cautionnements individuels des agents de voyages de l'exercice clos le 31 mars 2011

Rapport de la direction

Les états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages ont été dressés par la direction de l'Office de la protection du consommateur (« Office »), qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le Rapport annuel de gestion de l'Office concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, le Secrétariat général de l'Office maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Secrétariat général reconnaît qu'il est responsable de gérer les affaires des cautionnements individuels conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et le rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le Secrétariat général ainsi que les membres de l'Office pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le chef du Service des permis,

André Derome

Le président de l'Office de la protection du consommateur,

Louis Borgeat

Québec, le 16 juin 2011

Rapport de l'auditeur indépendant

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints des cautionnements individuels des agents de voyages, qui comprennent le bilan au 31 mars 2011, les résultats, l'excédent cumulé et les flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière des cautionnements individuels des agents de voyages au 31 mars 2011, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

Renaud Lachance, FCA auditeur

Québec, le 16 juin 2011

Résultats de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
Revenus de placements	61 207 $	41 163 $
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	97 040	34 286
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	158 247 $	75 449 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Excédent cumulé de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	323 586 $	248 137 $
Excédent de l'exercice	158 247	75 449
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	481 833 $	323 586 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan au 31 mars 2011

	2011	2010
ACTIF		
À court terme		
Trésorerie	576 970 $	526 057 $
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	251 032	468
Revenus de placements à recevoir	6 036	11 196
Dépôts à terme à des taux variant de 0,60 % à 1,00 %	300 000	1 640 719
Obligations reçues en dépôt (note 4)	198 626	97 188
	1 332 664	2 275 628
Obligations reçues en dépôt (note 4)	994 156	1 104 724
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 5)	1 839 397	685 591
	4 166 217 $	4 065 943 $
PASSIF		
À court terme		
Frais de gestion à payer	4 536 $	5 040 $
Cautionnements individuels des agents de voyages (note 6)	3 679 848	3 737 317
	3 684 384	3 742 357
EXCÉDENT CUMULÉ	481 833	323 586
	4 166 217 $	4 065 943 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Louis Borgeat

Louis Borgeat
Le président de l'Office de la protection du consommateur

Flux de trésorerie de l'exercice clos le 31 mars 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent de l'exercice	158 247 $	75 449 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(97 040)	(34 286)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(57 330)	(23 333)
Capitalisation des intérêts sur les dépôts à terme	—	(43 874)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Revenus de placements à recevoir	5 160	23 912
Créances	—	21 908
Frais de gestion à payer	(504)	119
	(149 714)	(55 554)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	8 533	19 895
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produit de disposition de dépôts à terme	1 340 719	250 000
Acquisition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 250 000)	—
Produit de disposition de dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec	1 056 766	84 496
Acquisition de dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec	(1 056 766)	(84 496)
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	90 719	250 000
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Diminution des cautionnements individuels des agents de voyages (note 6)	(48 339)	(232 720)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	(48 339)	(232 720)
VARIATION DE LA TRÉSORERIE	50 913	37 175
TRÉSORERIE AU DÉBUT	526 057	488 882
TRÉSORERIE À LA FIN	576 970 $	526 057 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires au 31 mars 2011

1. Composition et modalités d'opération

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont composés de cautionnements déterminés par règlement du gouvernement en vertu de la Loi sur les agents de voyages (L.R.Q., chapitre A-10) et ils sont administrés par le président de l'Office de la protection du consommateur (« Office »). Ces cautionnements ont notamment pour objet de garantir le respect de cette loi et de son règlement.

Les coupons d'intérêts attachés aux obligations reçues en dépôt demeurent la propriété de leurs déposants et leur sont remis sur demande.

2. Principales méthodes comptables

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers des cautionnements individuels des agents de voyages, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction, soit le Secrétariat général de l'Office, ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Le principal élément faisant l'objet d'une estimation est l'établissement de la juste valeur des instruments financiers. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Instruments financiers

a) Évaluation initiale

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur à la date de transaction.

b) Catégories d'instruments financiers et évaluation ultérieure

Actifs et passifs détenus à des fins de transaction

Les actifs et les passifs détenus à des fins de transaction sont des instruments financiers acquis ou pris en charge principalement en vue de leur revente ou de leur rachat à court terme. Ceux-ci font partie d'un portefeuille d'instruments financiers identifiés qui sont gérés ensemble et qui présentent des indications d'un profil récent de prises de bénéfices à court terme. Des actifs et des passifs ne respectant pas les critères susmentionnés peuvent être désignés irrévocablement comme étant détenus à des fins de transaction par les cautionnements individuels des agents de voyages.

Les actifs et les passifs détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur et les gains et les pertes qui découlent de leur réévaluation à la juste valeur sont constatées dans les résultats.

La trésorerie et les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec (« Caisse ») sont classés comme actifs détenus à des fins de transaction. De plus, les revenus de placements à recevoir, les dépôts à terme, les créances, les obligations reçues en dépôt, les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec, les frais de gestion à payer et les cautionnements individuels des agents de voyages ont été désignés de façon irrévocable à des fins de transaction.

Juste valeur

La juste valeur est le montant de la contrepartie dont conviendraient des parties compétentes agissant en toute liberté dans des conditions de pleine concurrence.

Les évaluations à la juste valeur sont classées selon une hiérarchie qui reflète la source des données utilisées pour réaliser ces évaluations. La hiérarchie des évaluations à la juste valeur se compose des niveaux suivants :

- Niveau 1 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les prix (non rajustés) cotés sur des marchés actifs pour des actifs ou des passifs identiques;
- Niveau 2 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données autres que les prix cotés visés au niveau 1, qui sont observables soit directement (sous forme de prix) ou indirectement (déterminés à partir de prix). Ce niveau inclut les instruments dont l'évaluation est fondée sur les prix cotés sur des marchés qui ne sont pas actifs pour des instruments identiques, les instruments dont l'évaluation est fondée sur le prix observé pour des instruments similaires ainsi que des techniques d'évaluation qui s'appuient sur des hypothèses tenant compte des données de marché observables;
- Niveau 3 : le calcul de la juste valeur de l'instrument repose sur les données relatives à l'actif ou au passif qui ne sont pas fondées sur des données de marché observables.

3. Modification future de normes comptables

Normes internationales d'information financière

Le Conseil des normes comptables du Canada (« CNC ») a confirmé que les entreprises ayant une obligation d'information du public sont tenues d'appliquer les Normes internationales d'information financière (International Financial Reporting Standards - IFRS) pour les états financiers des exercices ouverts à compter du 1er janvier 2011. Dans le cas des cautionnements individuels des agents de voyages, cette exigence sera donc appliquée pour les états financiers annuels de la période commençant le 1er avril 2011. En conséquence, dans ses états financiers du 31 mars 2012, les cautionnements individuels des agents de voyages devront fournir des données comparatives pour la période correspondante de l'exercice précédent, de sorte que le 1er avril 2010 constitue la date de transition pour les cautionnements individuels des agents de voyages.

4. Obligations reçues en dépôt

Les obligations reçues en dépôt au cours de l'exercice clos le 31 mars 2011 sont de 122 663 $ (2010 : 705 376 $) et les aliénations sont de 150 906 $ (2010 : 221 492 $). Ces montants sont inclus dans les dépôts de cautionnements ou remises de cautionnements divulgués à la note 6.

5. Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse sont composés d'unités qui sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds à la fin de chaque mois.

	2011	2010
Nombre d'unités	1 844	733
Coût d'acquisition des unités	1 766 962 $	710 231 $
Juste valeur des unités	1 839 397 $	685 591 $
Juste valeur par unité	998 $	935 $

BTAA et instruments financiers qui s'y rattachent

La juste valeur des dépôts à participation, au 31 mars 2011, du Fonds des cautionnements individuels des agents de voyages inclut la juste valeur des placements qu'elle détient dans des billets à terme adossés à des actifs (BTAA) dans le portefeuille spécialisé BTAA. Cette juste valeur a été établie par la Caisse à l'aide de différentes techniques d'évaluation qu'elle juge appropriées dans les circonstances.

Les BTAA constituent des créances adossées à une variété d'instruments financiers. Les billets sont détenus à travers des structures sous forme de fiducies appelées « véhicules d'actifs-cadres » ou « VAC ». Les actifs sous-jacents sont essentiellement des trocs de défaillance de crédit pour VAC 1 et VAC 2, tandis que VAC 3 contient des actifs traditionnels tels que les créances hypothécaires résidentielles et commerciales.

La Caisse a recours à des instruments financiers dérivés tels que des trocs de taux d'intérêt et de défaillance de crédit dans le but de procurer une couverture économique afin de réduire le risque de perte inhérent à une fluctuation de la juste valeur des BTAA ainsi que d'éventuels appels de garantie. Les trocs de défaillance de crédit ont été financés par la contrepartie concernée. Le remboursement de cet emprunt est lié aux flux monétaires issus des remboursements de certains placements de VAC 1 et des instruments financiers dérivés s'y rattachant.

Au 31 mars 2011, la juste valeur des placements en BTAA détenus par le Fond des cautionnements individuels des agents de voyages par l'intermédiaire de sa participation dans le portefeuille spécialisé BTAA est de 76 960 $ (2010 : 68 640 $) pour un investissement de 110 348 $ (2010 : 114 330 $).

En plus des montants investis dans les BTAA qu'elle présente dans ses états financiers, la Caisse y mentionne également des éventualités découlant de garanties qu'elle a émises. La quote-part de ces garanties attribuée au Fonds des cautionnements individuels des agents de voyages s'élève à 57 353 $ (2010 : 60 000 $).

6. Cautionnements individuels des agents de voyages

	2011	2010
Cautionnements en vigueur		
Solde au début	3 737 317 $	3 652 913 $
Dépôts de cautionnements	407 681	868 906
	4 144 998	4 521 819
Réclamations et frais de fiducie	(12 448)	(18 092)
Remises de cautionnements	(268 909)	(569 650)
Cautionnements remis et remplacés par des polices individuelles de garantie	(207 906)	(30 000)
	(489 263)	(617 742)
Solde à la fin	3 655 735	3 904 077
Variation cumulée de la juste valeur des cautionnements individuels des agents de voyages	24 113	(166 760)
	3 679 848 $	3 737 317 $

La variation nette des cautionnements de l'exercice au montant de 57 469 $ (84 403 $ en 2010) inclut les opérations n'ayant aucun impact sur les flux de trésorerie concernant les obligations reçues en dépôt dont la variation nette représente 33 243 $ au 31 mars 2011 (483 884 $ en 2010).

Les cautionnements fournis par les agents de voyages sous forme de polices individuelles de garantie sont estimés à 39 509 000 $ au 31 mars 2011 (36 152 000 $ en 2010) dont 34 399 000 $ pour les titulaires d'un permis valide au 31 mars 2011 (33 664 500 $ en 2010). Cette estimation inclut les polices de garantie des agences ayant cessé l'exploitation de leur commerce depuis moins de deux ans et contre lesquelles des réclamations peuvent encore être effectuées.

7. Instruments financiers

Obligations reçues en dépôt (niveau 1)

La juste valeur des obligations reçues en dépôt selon la valeur boursière est de 1 192 782 $ (coût : 1 326 392 $) au 31 mars 2011 (1 201 912 $ au 31 mars 2010; coût : 1 359 635 $). Cette juste valeur a été déterminée par le Trust Banque Nationale et provient d'un marché actif du titre en date de clôture.

Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec (niveau 2)

La juste valeur des dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse est établie par la Caisse au moyen de méthodes d'évaluation utilisées dans les marchés de capitaux telles que l'actualisation au taux d'intérêt courant des flux de trésorerie futurs et les cours des principales bourses ainsi que ceux fournis par des courtiers en valeurs mobilières reconnus. De plus, certaines évaluations sont réalisées par la Caisse selon des méthodes d'évaluation couramment employées.

Par conséquent, les variations de la juste valeur sont comptabilisées dans la « Variation de la juste valeur des dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec » à l'état des résultats.

La juste valeur des dépôts à participation est de 1 839 397 $ (coût : 1 766 962 $) au 31 mars 2011 (685 591 $ au 31 mars 2010; coût : 710 231 $). Cette juste valeur a été déterminée par la Caisse de dépôt et de placement du Québec.

Autres instruments financiers

La trésorerie, les dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec, les revenus de placements à recevoir, les dépôts à terme, les créances et les frais de gestion à payer sont comptabilisés à la juste valeur, qui est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

Informations complémentaires sur les risques financiers

Risque de crédit

Aux 31 mars 2011 et 2010, il n'y a aucun risque de crédit pour les cautionnements individuels des agents de voyages.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt se définit comme le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. Une variation du taux d'intérêt de 0,5 % n'aurait pas d'impact significatif sur les résultats de l'exercice.

Au 31 mars 2011, l'exposition au risque de taux d'intérêt se résume comme suit :

Trésorerie :	sans intérêt
Dépôts à vue au fonds général de la Caisse de dépôt et placement du Québec :	intérêt variable
Revenus de placements à recevoir :	sans intérêt
Dépôts à terme :	intérêt variant de 0,60 % à 1,00 %
Obligations reçues en dépôts :	sans intérêt
Dépôts à participation à un fonds particulier de la Caisse de dépôt et placement du Québec :	sans intérêt
Frais de gestion à payer :	sans intérêt
Cautionnements individuels des agents de voyages :	sans intérêt

Risque de liquidité

Le risque de liquidité représente l'éventualité que les fonds nécessaires pour faire respecter les obligations financières de l'entité ne soient pas en mesure d'être réunis, au moment approprié et à des conditions raisonnables.

Afin de contrer ce risque, des prévisions à l'égard des besoins de liquidités sont effectuées mensuellement et les transferts nécessaires sont faits auprès de la Caisse ou auprès de l'institution financière concernée. Pour assurer les besoins de trésorerie, les liquidités nécessaires sont conservées afin de rembourser les agences de voyages concernées.

Les passifs qui nécessitent des déboursés dans une échéance rapprochée et à long terme sont en mesure d'être honorés. Les créances sont généralement payées à l'intérieur d'un délai de 30 jours.

Risque de marché

Le risque de marché représente le risque de perte financière découlant d'une fluctuation de la valeur des instruments financiers. La valeur d'un instrument financier est influencée par la variation de certains paramètres de marché, notamment les taux d'intérêt, les taux de change, le cours boursier, de même que par leur volatilité.

Pour gérer ce risque, les cautionnements individuels des agents de voyages disposent d'une entente de service avec la Caisse et d'une politique de placement qui précise le cadre de gestion des sommes déposées. Cette politique détermine les normes générales de répartition de l'actif, en définissant le portefeuille de référence et en traduisant ainsi les besoins des cautionnements individuels des agents de voyages en matière de rendement attendu et de risque acceptable dans le contexte des marchés financiers. Elle fixe également les limites aux déviations de répartition de l'actif que peut effectuer la Caisse dans sa gestion active ainsi que les attentes des cautionnements individuels des agents de voyages en matière de valeur ajoutée par rapport au portefeuille de référence retenu.

La Caisse présente l'information suivante relativement à la gestion du risque de marché dans les états financiers audités du fonds particulier 332 au 31 décembre 2010.

> « Le risque de marché de la Caisse est mesuré au moyen de la méthode dite de la valeur à risque (VaR), qui repose sur une évaluation statistique de la volatilité de la valeur marchande de chacune des positions et de leurs corrélations. La VaR est une technique statistique qui sert à évaluer la pire perte prévue au cours d'une période selon un niveau de confiance déterminé. La Caisse utilise un niveau de confiance de 99 % dans son calcul. La Caisse évalue le VaR pour chaque instrument contenu dans l'ensemble des portefeuilles spécialisées et agrège l'information pour le portefeuille global.
>
> La Caisse utilise la méthode de la simulation historique pour estimer la VaR. La méthode de simulation historique se fonde principalement sur l'hypothèse que l'avenir sera semblable au passé. Cette méthode nécessite que les séries de données historiques de l'ensemble des facteurs de risque nécessaires à l'estimation du rendement des instruments soient disponibles. Dans l'absence de ces données historiques, des méthodes de substitution sont utilisées. Un historique de 1 300 jours d'observation des facteurs de risque, tels la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt et des prix des actifs financiers, est utilisé pour estimer la volatilité des rendements et la corrélation entre le rendement des actifs.
>
> Deux types de risque sont calculés, soit les risques absolu et actif. Le risque absolu, ou la VaR absolue, du portefeuille de référence de la Caisse (portefeuille visé par les déposants globalement) est la résultante du risque (la volatilité) des indices de référence des catégories d'actif qui composent ce portefeuille. Par exemple, si les déposants choisissaient globalement d'augmenter la proportion des actions dans leur portefeuille de référence respectif, ce risque s'en trouverait automatiquement accru étant donné la plus grande volatilité de cette catégorie d'actif. Par le fait même, le rendement absolu attendu s'en trouverait aussi augmenté.

Le risque absolu du portefeuille global (composé des investissements réels) correspond au risque (la volatilité) des positions qui composent le portefeuille global de la Caisse. Le risque absolu du portefeuille global et celui du portefeuille de référence se calculent selon la même méthode, mais couvrent différents portefeuilles, soit le portefeuille global réellement investi par la Caisse et le portefeuille de référence visé par les déposants.

Le risque actif, ou la VaR de la gestion active, représente la possibilité que la Caisse dégage un rendement différent de celui de son portefeuille de référence en gérant son portefeuille global de façon active. Plus le risque actif est élevé, plus le rendement absolu attendu du portefeuille global se démarquera du rendement du portefeuille de référence.

Le risque absolu du portefeuille de référence de la Caisse, le risque absolu du portefeuille global et le risque actif sont mesurés régulièrement. »

Au 31 mars 2011, le risque absolu et le risque actif du fonds particulier 332, selon un niveau de confiance de 99 % et un historique de 1300 jours, sont respectivement de 26,94 % et de 4,2 % (27,37 % et 13,88 % en 2010).

8. Opérations entre apparentés

Les cautionnements individuels des agents de voyages sont apparentés à tous les ministères, aux fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Secrétariat général de l'Office n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de leurs activités et aux conditions commerciales habituelles. En effet, le Service des permis de l'Office assume l'ensemble des frais d'administration des cautionnements individuels des agents de voyages et ne sont pas refacturés par l'Office.

9. Présentation des chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2010 ont été reclassés afin d'être conformes à la présentation adoptée en 2011.

Office
de la protection
du consommateur
Québec